

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC- DBL-007	Fecha 10- 04-2012	Revisión A
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1 (55)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	CAMILO CAAMAÑO VALDEZ
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	MAGDA MILDRED RODRÍGUEZ CASTILLA
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA DE MECANISMOS DE MEJORA DE CALIDAD, EN LOS PROCESOS INTERNOS LLEVADOS A CABO EN LA FUNDACIÓN FE POR EL NORTE

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

LA ELABORACION DE ESTE INFORME ESTA ENFOCADO EN DAR A CONOCER EL DESARROLLO DE PROPUESTAS DE MECANISMOS DE MEJORA DE CALIDAD EN LOS PROCESOS INTERNOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA FUNDACION FE POR EL NORTE.

SE PROPONE LA REALIZACION DE UN DIAGNOSTICO PARA CONOCER LAS FALLAS, LA CREACION DE UNA POLITICA DE MEJORA Y LA ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON UNA ORIENTACION ESTANDAR DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNDACION.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 66	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-------------	---------	----------------	---------



PROPUESTA DE MECANISMOS DE MEJORA DE CALIDAD, EN LOS PROCESOS
INTERNOS LLEVADOS A CABO EN LA FUNDACIÓN FE POR EL NORTE

AUTOR

CAMILO CAAMAÑO VALDEZ

Trabajo de Grado para Optar el Título de Administrador de Empresas

Director

MAGDA MILDRED RODRÍGUEZ CASTILLA

CONTADORA PÚBLICA

Mg ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

septiembre de 2020

Índice

Capítulo 1. Propuesta de mecanismos de mejora de calidad, en los procesos internos llevados a cabo en la Fundación Fe Por El Norte Fundación Fe por el Norte.	1
1.1 Descripción breve de la empresa.	1
1.1.1. Misión	1
1.1.2. Visión.....	1
1.1.3. Objetivos de la empresa	2
1.1.3.1 General.....	2
1.1.3.2 Específicos.	2
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional	3
1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	5
1.2.1. Planteamiento del problema.....	6
1.3 Objetivos de la pasantía.	7
1.3.1. General	7
1.3.2. Específicos	7
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	8
 Capítulo 2. Enfoques referenciales.	 9
2.1 Enfoque conceptual.....	9
2.1.1. Fundación.....	9
2.1.2. Diagnóstico	10
2.1.3. Procesos Administrativos	10
2.1.4. Gestión de recursos.....	11
2.1.5. Estándar de calidad	11
2.1.6. Donaciones.....	11
2.1.7. Políticas de calidad	12
2.1.8. Manual de procedimientos.....	12

2.1.9. Valores corporativos	13
2.1.10. Entidades sin ánimo de lucro	13
2.1.11. Benefactor	14
2.1.12. Antecedentes de investigaciones	14
2.1 Enfoque legal.	16
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.	18
3.1 Presentación de resultados.	18
3.1.1. Diagnóstico de los procesos administrativos de la Fundación.	18
3.1.2. Políticas de calidad para la mejora continua de los procesos internos.	23
3.1.3. Manual de procedimientos con un enfoque en políticas de calidad para la fundación Fe por Norte.	25
Capítulo 4. Diagnóstico final.	47
Capítulo 5. Conclusiones.	49
Capítulo 6. Recomendaciones.	50
Referencias.....	51
Apéndices.....	53

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama de la Fundación.	4
Figura 2 Evidencia entrevista.....	23
Figura 3 Flujograma de vinculación como beneficiario	26
Figura 4 Flujograma de desvinculación como beneficiario	27
Figura 5 Flujograma de planear, organizar, dirigir, controlar las donaciones de bienes o recursos financieros.....	28
Figura 6 Flujograma de seguimiento y control de correspondencia y archivo de la fundación ..	29
Figura 7 Flujograma de planeación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades, planes y proyectos.....	30
Figura 8 Flujograma de presupuesto y gastos anual	31
Figura 9 Flujograma de informe de gestión anual	31
Figura 10 Flujograma de capacitación y entrenamiento de capacidad de los colaboradores.	32
Figura 11 Flujograma de planificación, monitoreo y evaluación de las actividades de los PyP. .	33
Figura 12 Flujograma de monitoreo y evaluación de PyP con el organismo donante.....	34
Figura 13 Flujograma de sistematización de los resultados generados en los PyP	35
Figura 14 Flujograma de elaboración de materiales educativos, didácticos y divulgativos articulados con el dpto. de comunicaciones.....	36
Figura 15 Flujograma de cumplimiento de los planes de trabajo y el desempeño de los coordinadores de PyP.....	37
Figura 16 Flujograma de recepción y supervisión de informes técnicos y financieros sobre los PyP hacia los organismos donantes.	37
Figura 17 Flujograma de articulación con otros proyectos, organizaciones e instituciones presentes en el territorio de su intervención con el mismo objetivo social	38
Figura 18 Flujograma de elaboración y evaluación de propuestas y proyectos de impacto social.	39
Figura 19 Flujograma de coordinación y seguimiento del dominio.org.....	40

Figura 20 Flujograma de clima organizacional	41
Figura 21 Flujograma de mercadotecnia.....	42
Figura 22 Flujograma de difusión de información de avances de los PyP ejecutados por la fundación, a través de los diferentes medios de comunicación	43
Figura 23 Flujograma para alcanzar con medio de difusión encaminadas a las relaciones públicas.	44
Figura 24 Flujograma de coordinación, organización y participación de foros, congresos, conferencias, ruedas de prensas y apoyo logístico para la realización de eventos.	45
Figura 25 Flujograma de captación de material fotográfico y audiovisual para generar contenido para redes sociales y página web	46
Figura 26 Visita a Peluquería Nueva Imagen	54
Figura 27 Visita a negocio de cosméticos AMBE	54
Figura 28 Negocio de cosméticos AMBE se une a Fe Por El Norte.	55
Figura 29 Programa del Adulto Mayor.....	55
Figura 30 Videoconferencia con el equipo de la Fundación.....	56

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz DOFA.....	5
Tabla 2. Actividades a desarrollar.....	8

Introducción

Los alcances de la calidad dentro de una organización dan lugar a una mejor planeación, ejecución y un mejor control sobre las actividades que incurren en el desarrollo de los objetivos, además de los respectivos seguimientos, para evaluar e implementar mejoras continuas que permitan ofrecer un servicio óptimo, próspero y confiable a sus clientes, lo cual es un modelo ideal para la Fundación Fe por el Norte, que aras de un mejoramiento de sus procesos, quiere asumir este gran compromiso de iniciar el camino hacia la alta calidad.

La naturaleza de este informe, es mostrar mediante un diagnóstico cómo se encuentra la Fundación, el compromiso que implica generar una política de calidad en pro del mejoramiento de la organización y del servicio para sus beneficiarios; sumado a esto, la estandarización de los procesos por medio de un manual de procedimientos, que ayude a un mejoramiento significativo en la ejecución de las actividades y procesos internos de la Fundación.

A lo largo de este informe se podrá ir analizando cada uno de estos mecanismos que se proponen para la mejora de procesos.

Capítulo 1. Propuesta de mecanismos de mejora de calidad, en los procesos internos llevados a cabo en la Fundación Fe Por El Norte Fe por el Norte.

1.1 Descripción breve de la empresa.

1.1.1. Misión.

La Fundación Fe por el Norte es una organización sin ánimo de lucro que trabaja con criterios de excelencia, bondad, compromiso y competitividad, creando espacios de fortalecimiento de los valores, el emprendimiento y la generación de programas y proyectos productivos sostenibles en los sectores comunitarios, educación , salud ambiental y agropecuario, para la reactivación económica, la sana convivencia y el mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable del departamento de Norte de Santander.

1.1.2. Visión

La Fundación Fe por el Norte en el año 2022 será una organización líder y competitiva en la formulación y ejecución de programas y proyectos productivos dirigidos a la población vulnerable, pioneros en la formación y el rescate de valores, logrando la conformación de comunidades organizadas, auto sostenibles y comprometidas con el propio desarrollo y

reactivación económica en todo el Norte de Santander, en la que cada persona sea protagonista de un entorno más justo y sostenible, participando en la construcción de un país en paz.

1.1.3. Objetivos de la empresa

1.1.3.1 General. Desarrollar programas y proyectos productivos, dirigidos a la población vulnerable de Norte de Santander, basados en el rescate de valores, en la formación y generación de comunidades organizadas, auto sostenibles y comprometidas con su propio desarrollo y reactivación económica en todo el Norte de Santander, mediante la participación ciudadana y de instituciones públicas y privadas, con el fin de mejorar las condiciones socioeconómicas, de convivencia y calidad de vida de los habitantes del departamento.

1.1.3.2 Específicos. Reconstruir el tejido social y fortalecer el núcleo familiar a través de la formación en valores cristianos de la población vulnerable del departamento del Norte de Santander.

Motivar la capacidad de liderazgo, emprendimiento y promoción del talento humano regional, para la generación de microempresas y el abandono de la informalidad laboral.

Formular, desarrollar y supervisar programas y proyectos de emprendimiento que impulsen el desarrollo sostenible de la población vulnerable del departamento del Norte de Santander.

Prestar asistencia técnica y asesoría a la comunidad nortesantandereana, en t6emas jurídicos, sociales, ambientales, tecnológicos, informativos y de emprendimiento.

Prestar asesorías para el fortalecimiento de la participación de la participación comunitaria que promuevan la formación espiritual, moral y cívica de cada uno de los habitantes objeto de la Fundación.

Realizar convenios y alianzas con entidades territoriales públicas y privadas con los mismos intereses de desarrollo social para el departamento de Norte de Santander.

Apoyar la formación en el campo para general motores de desarrollo económicos en procesos de agricultura, siendo esta, una importante vocación de nuestra región.

Diseñar proyectos de contingencia ambiental para la conservación del agua, ecosistemas estratégicos y el medio ambiente en general, concibiendo alternativas para optimizar los sistemas de explotación de los recursos naturales.

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional

La Fundación Fe por el Norte, maneja una estructura organización sólida, encabezada por su fundador. Una junta directiva que delega a una Dirección General. La Dirección cuenta con las asesorías en línea staff de un consultor jurídico y un contador. Con base en esto, se desglosan una serie de departamentos y/o grupos de trabajo que trabajan en pro de la Fundación de la manera que lo muestra el organigrama de la Fundación.

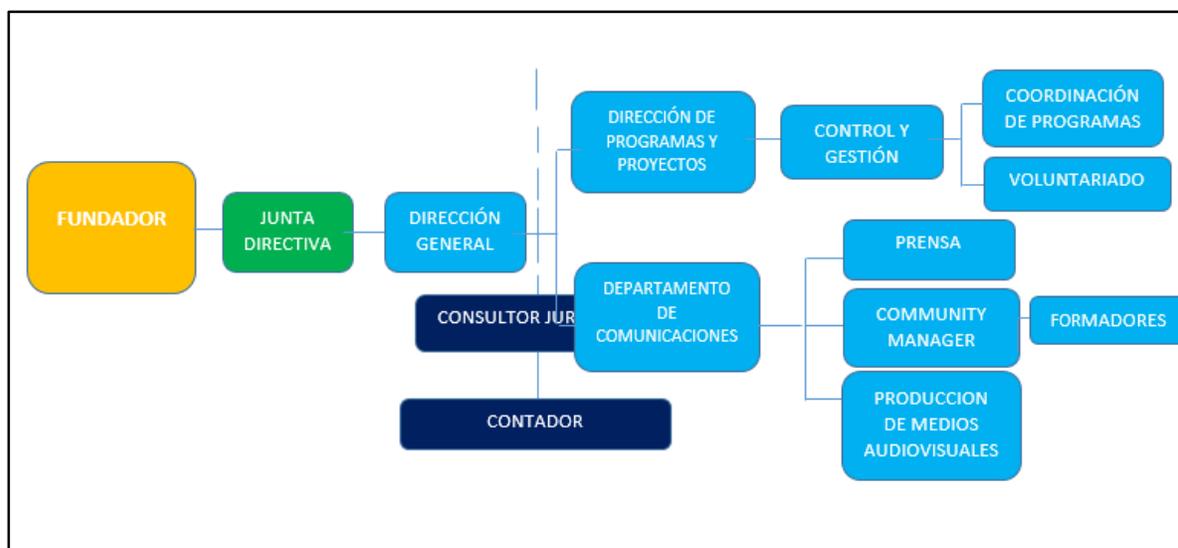


Figura 1 Organigrama de la Fundación. Fundación Fe por el Norte

1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

Dirección General de la Fundación Fe por el Norte, “es responsable ante la junta directiva y Asamblea General por los estatutos de las operaciones y desempeño organizacional. Planea, dirige y controla las actividades de la Fundación. Ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operacionales de la Fundación. Actúa como soporte a nivel general y es la imagen de la Fundación en el ámbito externo, en el departamento, en el país y el extranjero. Provee de contactos y relaciones empresariales a la Fundación con el objetivo de establecer proyectos productivos que lleven al cumplimiento de la misión y la visión de la organización” (MAPES, s.f.).

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

Tabla 1

Matriz DOFA

<p>Matriz DOFA</p> <p>Fundación Fe por el Norte</p>	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas estratégicas con empresas 2. Buen clima laboral 3. Buena gestión de sus recursos 4. Cumplimiento legal y normativo para entidades no lucrativas vigente. 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poca efectividad en los procesos administrativos y carencia de calidad en las políticas de la Fundación. 2. Poco tiempo en el mercado 3. Falta de recursos físicos para la realización de programas y proyectos 4. Inexistencia de un manual de procedimientos.
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar el portafolio de empresas donantes 2. Proponer y realizar nuevas actividades para recaudar fondos pro programas y proyectos. 3. Expandirse a nuevos sectores del Norte de Santander 	<p>Estrategia FO</p> <p>F1; O1: Hacer uso de las alianzas estratégicas ya existentes para lograr nuevos convenios.</p> <p>F2, 3; O2: Con la buena gestión de recursos, proponer nuevas actividades que permitan recaudar fondos para beneficio de la comunidad.</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>D1, O2: Implementar mejoras en los procesos administrativos y políticas de calidad dentro de la Fundación.</p> <p>D4; O3: Elaborar un manual de gestión y de procedimientos en la Fundación.</p>
<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas y/o fundaciones en su mismo campo. 2. Pandemia 3. Presencia de la Fundación en zona de conflicto armado. (Zona del Catatumbo). 	<p>Estrategia FA</p> <p>F1, 3; A1: Lograr nuevas alianzas estratégicas que permitan donaciones y con estas poder realizar más programas, proyectos, para así abarcar más población de las cuales puedan salir beneficiarias por la Fundación.</p>	<p>Estrategia DA</p> <p>D2, 3; O2: Establecer y mantener el marketing digital para dar a conocer actividades del programa del adulto mayor e en tiempos de crisis. De igual forma promover donaciones que aporten a la ejecución de este.</p>

Notas: Autor (2020)

1.2.1. Planteamiento del problema

La Fundación Fe por el Norte es una organización no gubernamental, labora desde el año 2017 en el departamento del Norte de Santander, ciudad Ocaña. Esta Fundación trabaja con criterios de excelencia, bondad, compromiso y competitividad, en aras de lograr sus objetivos trazados. La Fundación se visiona en ser una organización líder y competitiva, pero sus procesos administrativos, aún no son de alta calidad, por lo que apenas empieza su transcurrir en su ambiente social, pero sin dejar a un lado su esfuerzo de mejora continua que tienen sus socios y personas que colaboran en esta. Son evidentes las fallas en algunos procesos internos (tareas, actividades) que no permiten el buen desarrollo de este mismo, y que su vez, repercuten en otros. La falta de una orientación estándar influye mucho en la ejecución del proceso, puesto que no se tiene un documento o manual de guía establecido que permita información precisa u ordenada de lo que se debe hacer. Dicho lo anterior, esta entidad no lucrativa, trabaja con amor y dedicación ante la comunidad del Norte de Santander, pero aún no ofrece servicios de alta calidad a sus beneficiarios como realmente debería de ser. Se espera que este año 2020, se comiencen a gestionar las mejoras de los procesos y a implementar políticas de calidad dentro de la Fundación y que esto con lleve a ser más competitiva y poder ofrecer un mejor servicio en su entorno.

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1. General

Proponer mecanismos de mejoras de calidad, en los procesos internos llevados a cabo en la Fundación Fe por el Norte

1.3.2. Específicos

Realizar un diagnóstico que permita conocer las fallas en los procesos administrativos de la Fundación.

Crear políticas de calidad que conlleve a la mejora continua de los procesos internos.

Elaborar un manual de procedimientos con un enfoque en políticas de calidad para la Fundación Fe por Norte.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

Tabla 2

Actividades a desarrollar

OBJETIVO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
GENERAL	ESPECIFICOS	PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS
Proponer mecanismos de mejoras de calidad, en los procesos internos llevados a cabo en la Fundación Fe por el Norte.	Realizar un diagnóstico que permita conocer las fallas en los procesos administrativos de la fundación.	Entrevistas a Directora de la Fundación, Formador del programa del adulto mayor, y representante de comunicaciones por medio de herramientas tecnológicas. Punto de vista personal en el tiempo que estuve en la fundación.
	Crear políticas de calidad que conlleve a la mejora continua de los procesos internos.	Lluvia de ideas teniendo en cuenta misión, visión y objetivos de la Fundación.
	Elaborar un manual de procedimientos con un enfoque en políticas de calidad para la Fundación Fe por Norte.	Recopilación de información para la elaboración de flujogramas de cada proceso realizado en la Fundación.

Notas: Autor (2020)

Capítulo 2. Enfoques referenciales.

2.1 Enfoque conceptual.

2.1.1. Fundación

“Una fundación es una organización sin ánimo de lucro que persigue fines de interés colectivos y beneficia a una comunidad genéricas de personas. Su patrimonio, inicial y futuro, está dirigido a esos fines de interés general, incluso en el supuesto de disolución. las características que la definen, son:

Sus fines deben ser de interés general y beneficiar a colectividades genéricas de personas.

Aunque pueden tener una duración temporal, en general su vocación es indefinida.

Deben constituirse con una aportación mínima del fundador o fundadores de 30.000 euros. Cabe el desembolso sucesivo.

No pueden beneficiar ni directa ni indirectamente al fundador ni a los patronos, que son aquellos que la gobiernan, ni a personas singularizadas que no persigan fines de interés general.

En caso de disolución, ni el fundador ni terceros recuperarán las aportaciones realizadas, pues el remanente se destinará a otra entidad sin fines de lucro o a una institución pública.

Está sujeta a supervisión de la administración (protectorado)” (fundaciones, s.f.).

2.1.2. Diagnóstico

“El diagnóstico es “el acto o arte de conocer”; lo que se busca conocer son las causas de los problemas o dificultades que tiene la organización, para así ofrecer soluciones acordes a estos” (Thibaut, s.f.).

Para (Rodríguez, 2005) “ realizar el diagnóstico de una empresa es imprescindible como una forma de conocer las diferentes fuerzas y procesos a que está sometida la organización”.

2.1.3. Procesos Administrativos

“El Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (Quiros, 2013).

“El proceso administrativo desde la perspectiva de Henri Fayol:

Previsión: Es el acto de examinar el futuro, fijar objetivos, tomar decisiones y establecer planes de acción.

Organización: Consiste en formular una estructura dual (material y humana) que conforme la organización.

Dirección: Es la etapa del mando, donde se hacen funcionar los planes y la organización.

Coordinación: Es la organización de toda la información, buscando cohesión y unificación.

Control: Se verifica el resultado con el plan original. Una vez realizado el trabajo se debe ver el resultado y compararlo con el que se esperaba” (EDUKATIVOS, 2016).

2.1.4. Gestión de recursos

“La gestión de recursos es el proceso de planificar, programar y asignar previamente los recursos para maximizar su eficacia. Un recurso es lo que hace falta para ejecutar una tarea o un proyecto y puede ser el conjunto de habilidades de los empleados o la adopción de software.

La gestión de recursos se centra en la optimización y la eficiencia. Cuando sabes lo que necesitas para que un proyecto alcance el éxito, puedes planificar eficientemente la forma adecuada de utilizar esos recursos” (Brianna Hansen, 2018).

2.1.5. Estándar de calidad

“Son puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo necesario de condiciones para que los rasgos y características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores. Estos estándares permitirán saber si se debe modificar o no algún aspecto con el fin de mejorar los procesos y los productos que se brindan al público” (ESCOLARES, s.f.).

2.1.6. Donaciones

“La donación de bienes y dinero es un traslado patrimonial que está sujeto tanto a impuestos como a beneficios fiscales. Donar bienes o dinero es una práctica habitual entre empresas, ONG y particulares. Se habla de donación cuando una persona, una empresa o una institución ceden sus bienes a otra. Estos pueden ser muebles o inmuebles (abarcando desde un

escritorio hasta una vivienda), fungibles (si se donan alimentos) o monetarios (cuando se dona capital). Si el objetivo es construir un centro para personas en riesgo de exclusión social, las donaciones pueden abarcar desde el dinero para ponerlo en marcha hasta una caja de lápices, un cargamento de comida o el propio edificio” (CAORS, 2010).

2.1.7. Políticas de calidad

“Una política es un sistema de principios definidos para orientar decisiones que llevan a alcanzar resultados mensurables, es decir, es una declaración formal de lo que es la calidad para la empresa. La política de la calidad es un compromiso que la empresa declara para sus partes interesadas. Así como la misión, visión y valores ayuda a la alta dirección a tomar decisiones de priorización de proyectos, contratación o cierre de contratos y estrategias para alcanzar resultados, la política de calidad debe ser formalizada para que ayude a las personas a tomar decisiones sobre procesos y productos” (Carla, 2018).

2.1.8. Manual de procedimientos

“Un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella. Es preparado por la misma institución u organización donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

Está diseñado como una herramienta administrativa de uso cotidiano, ya que permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda. Por otro lado, también es instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo.

Cuando hablamos de procedimientos, en este ámbito, nos referimos no sólo a acciones concretas y conjuntos de labores, sino también a los materiales que involucran, al orden en que deben realizarse” (Raffino., 2020).

2.1.9. Valores corporativos

“Son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y las expectativas de los clientes y propietarios. Específicamente estamos hablando de costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta o que se propone lograr como una característica distintiva de su posicionamiento y/o de sus variables competitivas” (Mejía, s.f.).

2.1.10. Entidades sin ánimo de lucro

“Son personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de otras personas (naturales o jurídicas) para realizar actividades en beneficio de los asociados o de terceras personas o de la comunidad en general y no persiguen el reparto de utilidades entre sus

miembros. (Decretos 2150 de 1995 y 427 de 1996 y Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio)” (BARRANCABERMEJA, s.f.).

2.1.11. Benefactor

“Es una persona solidaria que busca contribuir con el prójimo. Puede realizar donaciones de dinero, aportar su trabajo a una causa de interés social o prestar ayuda de alguna otra forma. Por lo tanto, existen muchos caminos para hacer el bien, y los recursos económicos son una simple herramienta, pero de ninguna manera son resultan indispensables para ayudar a los demás. Algunos benefactores actúan de forma individual, pero también existe un gran número de fundaciones que dedican sus esfuerzos a ayudar a quienes más lo necesitan, aprovechando la colaboración de un grupo de personas” (Gardey, 2014).

2.1.12. Antecedentes de investigaciones

En la Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil, se desarrolló el trabajo de investigación titulado: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA EN LA COMPAÑÍA CIRCOLO S.A Y SU INCIDENCIA EN EL AÑO 2011”. Según (Banchón, 2011), “la elaboración de este trabajo consiste en la elaboración de un Manual de procedimientos que permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores del Departamento de operaciones y logística determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas. Este trabajo

tiene incidencia directamente en clientes, ya que este manual aportará a que se logre un servicio predecible, consistente y confiable en el servicio de las máquinas Nescafé y mejoré la percepción que tiene el cliente sobre el servicio que recibe”.

En el año 2017, en la Universidad Señor de Sipán, se desarrolló el trabajo de investigación titulado: “PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS, BASADO EN GESTIÓN POR PROCESOS, PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES A & B”. Según (Fernández Cabrera & Ramírez Olascoaga, 2017), “el objetivo principal de esta investigación es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad. Esto se realiza utilizando, el mapa de proceso de la empresa, los diagramas de flujo, y los diagramas causa efecto correspondiente a los procesos de la empresa”.

En la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, se desarrolló el trabajo de investigación titulado: “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2000”, según (Ramírez Melo & Sánchez Herrero, s.f.), “tenía como fin obtener certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la normatividad ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-IMNC-2000 dentro de la industria y de Servicios de Hidalgo. Ferretería Industrias y Servicios de Hidalgo, decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los principios de la norma ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC, utilizando las herramientas necesarias para cubrir estas carencias”.

2.1 Enfoque legal.

Régimen jurídico para entidades sin ánimo de lucro. “Son Personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de otras personas (naturales o jurídicas) para realizar actividades en beneficio de los asociados o de terceras personas o de la comunidad en general y no persiguen el reparto de utilidades entre sus miembros. (Decretos 2150 de 1995 y 427 de 1996 y Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio).

Registro de una Entidad Sin Ánimo de Lucro (Fundación, Asociación y Corporación de acuerdo con el Decreto 2150 de 1995):

Por acta de constitución junto con los estatutos.

Por documento privado.

Por escritura pública.

Pertenecen a esta clasificación las Asociaciones o Corporaciones y las Fundaciones (Código Civil artículo 633 y siguientes), desagregadas en el Decreto 2150 de 1995 y Decreto 427 de 1996” (CAMARA DE COMERCIO, s.f.).

“Contrario a lo que se dice acerca de que las ESAL no tienen control y que son una rueda suelta, es preciso resaltar que el artículo 189, numeral 26 de la Constitución Política, establece que le corresponde al Presidente de la República ejercer a inspección y vigilancia sobre instituciones y desde 1987 con la expedición de la Ley 22, el Presidente de la República, en

ejercicio de las atribuciones constitucionales, delegó en los Gobernadores de los Departamentos y en el Alcalde Mayor de Bogotá D.C.

El régimen tributario especial se creó a partir de la reforma tributaria del año 1986 aplicable fundamentalmente a ESAL que se dediquen a la realización de actividades de beneficio e interés general que la misma ley se encargó de definir” (Burgos, 2016).

Políticas de calidad. Normas ISO 9001. “Esta Norma es un documento en el que describe la información sobre la actividad que desarrolla la organización, sus compromisos y sus objetivos.

El responsable de política de calidad ISO 9001 de una organización, lleva a cabo las siguientes funciones:

Mantiene y gestiona toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad.

Revisa periódicamente el sistema de gestión, realizando auditorías internas con sus respectivos informes.

Realiza un seguimiento a los procedimientos, en concreto se encarga del seguimiento de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y correctivas.

Informa al resto de la organización de los cambios o modificaciones que suceden en el sistema de gestión de calidad.

Como las organizaciones están continuamente cambiando, este documento también debe adaptarse a los cambios y para ello, periódicamente debe realizarse una revisión.

Para conseguir esta Política de Calidad ISO 9001 debe implantar un sistema de calidad bajo la Norma ISO 9001” (CONSULTORES, s.f.).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.

3.1 Presentación de resultados.

3.1.1. Diagnóstico de los procesos administrativos de la Fundación.

La Fundación Fe por el Norte, es una organización sin ánimo de lucro que desarrolla sus programas en la ciudad Ocaña N.S. y está enfocada en ayudar, apoyar a la población vulnerable de todo el norte de Santander, aunque por su poco tiempo en el mercado, aun no llega a todas las ciudades y municipios del departamento. Así mismo, en el agro y el ambiente de nuestra región, manteniendo valores corporativos:

Esta entidad comenzó sus labores a finales del año 2017, y desde entonces ha desarrollado un excelente trabajo durante todo este tiempo, en el cual se han beneficiado niños, madres cabeza de hogar y personas de la tercera edad por medio de actividades lúdicas, artes plásticas, manualidades, bailo terapia, entre otras.

Como meta propuesta que se tiene, es la de ser una organización líder y competitiva en la formulación y ejecución de programas y proyectos en toda la región Norte santandereana, vinculando la participación de instituciones públicas y privadas, apostando en la construcción de un país en paz.

Internamente, la Fundación tiene su estructura organizacional establecida, lo cual cuenta con personal encargado de ejecutar sus actividades en los departamentos respectivos, como lo son, administrativo, de comunicaciones y jurídico. Asimismo, la Fundación encuentra respaldo

por parte del voluntariado, quienes ayudan en el desarrollo de actividades que propone la Fundación en los programas y proyectos que ejecuta con la población beneficiada. Por otro lado, recibe amablemente practicantes y pasantes de la Universidad Francisco de Paula Santander, quienes, en busca de una experiencia laboral, aportan su grano de arena a los intereses sociales de la Fundación.

Como es natural para las entidades sin ánimo de lucro, la Fundación, recibe donaciones tanto de benefactores que buscan aportar a la sociedad, como también por parte del gobierno. Estas donaciones son gestionadas de forma correcta por el equipo de trabajo, quien planea, organiza, dirige y controla dichas donaciones que son destinadas a los programas y/o proyectos. En igual forma, también se realiza un presupuesto general para sufragar gastos fijos, y todo lo relacionado a materiales que se requieren para las actividades que semanalmente realiza. (Debido a la pandemia se cambió la modalidad del programa). Por otro lado, es evidente y no cabe duda que la Fundación debe mostrar lo que hace, por lo tanto, el departamento de comunicaciones, se encarga de elaborar los contenidos audiovisuales para dar a conocer a la comunidad a través de sus redes sociales, y de su informe de gestión anual, qué, y cómo, con sus programas y proyectos, brinda un apoyo a la población vulnerable del Norte de Santander. De esta manera y a groso modo, se encuentra por lo general la Fundación.

Les sigo contando. Actualmente la Fundación ejecuta su programa principal que es “DEJANDO HUELLAS” un programa que busca beneficiar a adultos de la tercera edad, desarrollando habilidades y destrezas en ellos que le permitan afrontar y defenderse ante las adversidades de la sociedad. Todas estas actividades encabezadas por un formador. En aras de mejora para la Fundación, para este año en vigencia, se optó por una estrategia que permitiera generar alianzas estratégicas con empresas tanto públicas como privadas en el sector, creando

convenios que permitan de alguna forma, obtener beneficios para sus beneficiarios, y lo cierto es que estos beneficiarios, pertenecientes al programa de la Fundación, no solo necesitan un salón de actividades para desarrollar temáticas de actividades lúdicas, de artes, entre otras más que se desarrollan, sino que también necesitan el apoyo en su diario vivir, y la Fundación Fe por el Norte, quiere crear bases en ellos para que puedan enfrentar la vulnerabilidad por la que más de uno de ellos, puedan pasar. Dicho esto, los convenios que ha realizado la Fundación este año 2020 han sido con esa intención, de lograr que estas empresas aporten un grano de arena al mejoramiento de las vidas de estos abuelitos a través de sus servicios prestados, pero ¿qué hace la Fundación para lograr esto? Pues bien, les da publicidad en sus redes sociales a las empresas que acepten dicho convenio, y las empresas y/o institución, puedan ofrecer un descuento especial o cualquier otro beneficio para los abuelos, que con mucho cariño a veces les decimos. Ellos deben estar registrados en la base de datos y portar el carnet actualizado de la Fundación para poder recibir este beneficio. Ahora bien, ¿hasta dónde quiere llegar la Fundación? el mayor deseo es poder ayudar a todas los adultos y niños vulnerables de todo el departamento del Norte de Santander, pero para ello debe seguir trabajando, gestionando recursos en estos tiempos de crisis para poder cumplir tan anhelada meta.

Cabe destacar que, ante esta situación, la Fundación Fe por el Norte, se ha preocupado por los adultos de la tercera edad y ha gestionado con gran amor y dedicación, como es habitual, para brindarles un mercado que les ayude a pasar esta cuarentena. También se aprobó reanudar el programa desde casa, donde los abuelitos podrán seguir haciendo sus trabajos y poder mostrarlos a través de imágenes y/o videos a la Fundación.

Siguiendo el orden de este diagnóstico, permítanme ahora contarles sobre la parte operacional de esta organización sin ánimo de lucro, y la pregunta que planteo, es la siguiente,

¿cómo son sus procesos administrativos? bien, La Fundación Fe por el Norte, labora con procesos estándares, pero no de calidad, y por esta sencilla razón se pueden notar así fallas en dichos procesos que repercuten negativamente en el funcionamiento de estos mismos, y no como debería ser, que es un servicio de calidad a los beneficiarios de la Fundación.

Cada proceso por lo general, debe tener un seguimiento para saber cómo se está desarrollando, cuales falencias está presentando, saber si se están logrando los objetivos o no, y, por consiguiente, un formato donde tener esta información redactada que pueda servir de evidencia y de análisis para tomar decisiones con aras de un mejoramiento en el proceso. Mencionando lo anterior, estas son algunas de las fallas generales en los procesos que maneja la Fundación.

Para detallar más estas fallas, analicemos el proceso de admisión que tiene la Fundación. Este proceso requiere de datos personales por parte de la persona que quiera inscribirse al programa del adulto o mayor, y también de algunos familiares para tener algún soporte como ayuda en un caso de emergencia; Dios no lo quiera. Todo bien hasta ahí. Pero la Fundación estaba permitiendo el acceso al programa sin que los beneficiarios ofrecieran a la Fundación toda la información necesaria para completar la inscripción, y, por ende, el proceso estaba quedando incompleto. Pero, ¿en qué afecta todo esto? Hablo desde la experiencia personal que viví; se necesitaba llamar a los beneficiarios para informarles la reanudación del programa del adulto mayor para el primer semestre del año 2020. Se buscó en la base de datos, y algunos números telefónicos ya no estaban activos, como también había muchos espacios sin llenar. Entre estos, direcciones, comunas, etc. Observamos una vulnerabilidad respecto a la información que se tiene de los beneficiarios, y en un caso sencillo como este, se puede decir que obstaculiza el camino hacia la buena calidad.

Otras de estas fallas, se ve reflejada en la desvinculación de las personas que son beneficiarias al programa del adulto mayor, como hasta el momento no existe ese seguimiento, muchas personas dejan de asistir y por su mayoría de fallas, se supone que no volverán, y lo peor, sin conocer el motivo por el cual sucede. Pero este no debería ser así. Lo ideal sería tener un seguimiento a esos adultos, que por X o Y razón, están teniendo inconvenientes en asistir al programa que se realiza los días martes y jueves en las instalaciones de la Fundación, así podríamos conocer el motivo y actuar en pro de ello, pero por ninguna razón dejar que ellos se retiren del programa, puesto que, ellos son el pilar de la Fundación, por ellos y para ellos la Fundación, con mucho esfuerzo, los ayuda, los motiva.

En definitiva, el camino hacia la calidad es complejo, y la Fundación está consciente de ello. Las fallas que se presenta en sus procesos son obstáculos en este camino. Implementar estrategias sobre las fallas, es decir; realizar seguimientos con sus respectivas herramientas, gestionar más recursos hasta donde sean posibles, adoptar políticas de calidad, y, sobre todo, cumplirlas. Diseñar un manual de procedimientos que permita orientar a realizar y/o mejorar los procesos que ya están establecidos. Dicho lo anterior, todas esas son propuestas de mejora que la Fundación puede tener en cuenta y que yo, como pasante, puedo sugerir como un paso en busca de la calidad.

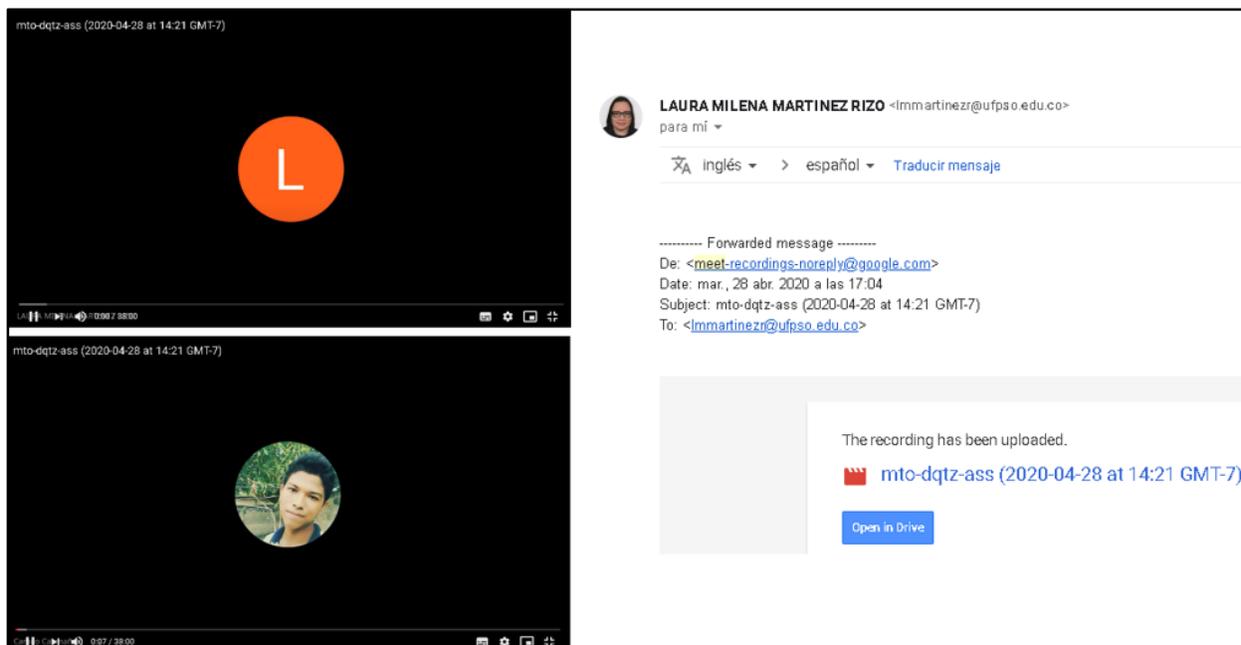


Figura 2 Evidencia entrevista. Autor del proyecto (2020)

3.1.2. Políticas de calidad para la mejora continua de los procesos internos.

Política de calidad; Fundación Fe por el Norte

La Fundación Fe por el Norte, es una organización sin ánimo de lucro que se compromete a trabajar con criterios de excelencia, bondad, compromiso y competitividad, con procesos estándares en busca de la alta calidad y la satisfacción de sus donantes y beneficiarios, a través de una mejora continua en su proceder y una gestión eficaz de sus recursos que permitan desarrollar programas y proyectos que causen impacto positivo en la comunidad del Norte de Santander.

La política de calidad se manifiesta con el deseo enorme de adquirir compromisos con nuestros beneficiarios, de cumplir sus expectativas e impulsarlos a disfrutar de una mejor calidad

de nuestros servicios ofrecidos a través de la formulación de programas y proyectos, y es por esto que adopta firmemente valores corporativos para fortalecer la esencia de nuestra Fundación.

1. Ética y transparencia
2. Excelencia y trabajo en equipo.
3. Altruismo y vocación de servicio
4. Solidaridad y participación.
5. Sentido de pertenencia y respeto a lo público.

Los compromisos que asumen la dirección y todo el equipo de trabajo, son los siguientes:

Impartir los valores de la organización con el fin de garantizar transparencia y claridad por parte de la Fundación a sus beneficiarios y usuario benefactor.

Involucrar a todo el personal con el compromiso hacia la alta calidad. Asimismo, fomentar la formación y motivación a realizar las actividades de una forma óptima.

Tener una constante retroalimentación de actividades y procesos, analizando los posibles problemas que se presenten para establecer mecanismos de solución y/o mejora.

Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Fundación para conocer, si dichos programas y/o proyecto, están siendo ejecutados de forma correcta.

Capacitar al personal de trabajo

Las políticas de calidad propuestas anteriormente, supone un gran paso hacia el camino de la calidad de sus procesos y servicios que con tanto amor brinda a la comunidad del Norte de Santander.

3.1.3. Manual de procedimientos con un enfoque en políticas de calidad para la Fundación Fe por Norte.

Manual de procedimientos propuesto a la Fundación Fe por el Norte.

Según (Ceja, s.f.) Define al Manual de Procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

El Objetivo de realizar este manual de procedimiento es poder proporcionar una forma detallada y secuencial las actividades a desarrollar de cada proceso interno de la Fundación. La importancia de establecer un manual de procedimientos en la Fundación repercute en la orientación que se tiene al momento de ejecutar una actividad o proceso, y evitar errores en los mismos.

Departamento administrativo o Dirección General: Responsable de actividades:
Gerente y/o directora de la Fundación Fe por el Norte.

1. **Vinculación y desvinculación de beneficiarios:** es el proceso de admisión por el cual pasan las personas que quieren hacer parte de la Fundación como beneficiarios. La vinculación se realiza obteniendo los datos personales y de familiares preestablecidos por la Fundación para realizar dicho registro en la base de datos. La desvinculación requiere un seguimiento para conocer por qué no seguirá en el programa para luego darle de baja en el sistema.

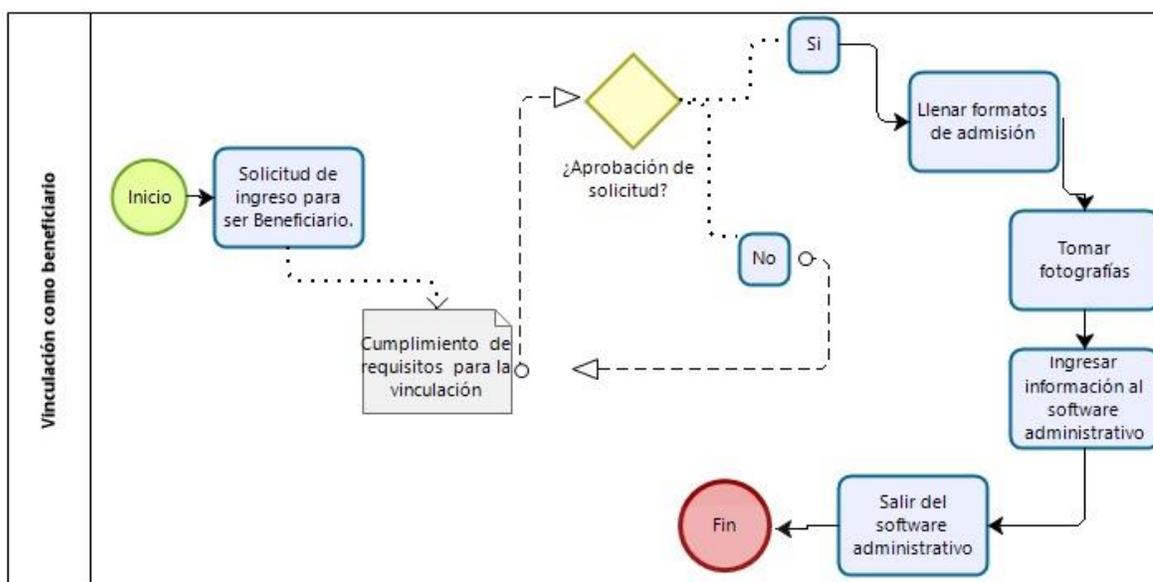


Figura 3 Flujograma de vinculación como beneficiario. Autor del proyecto (2020)

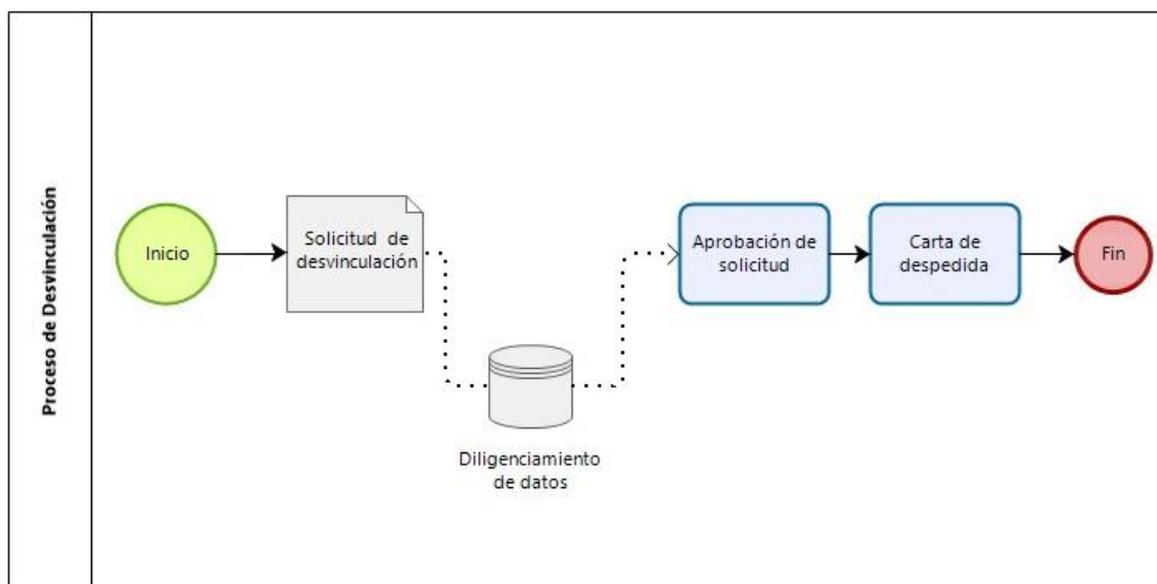


Figura 4 Flujograma de desvinculación como beneficiario. Autor del proyecto (2020)

2. Planear, organizar, dirigir y controlar las donaciones de bienes o recursos

financieros. Es el proceso administrativo que se realiza a todas las donaciones y recursos financieros que llegan a la Fundación por parte del benefactor. Se analiza la necesidad del recurso para desarrollar los programas o proyectos, se solicita la ayuda y cuando se hace la donación se entrega la evidencia de su utilización a los benefactores.

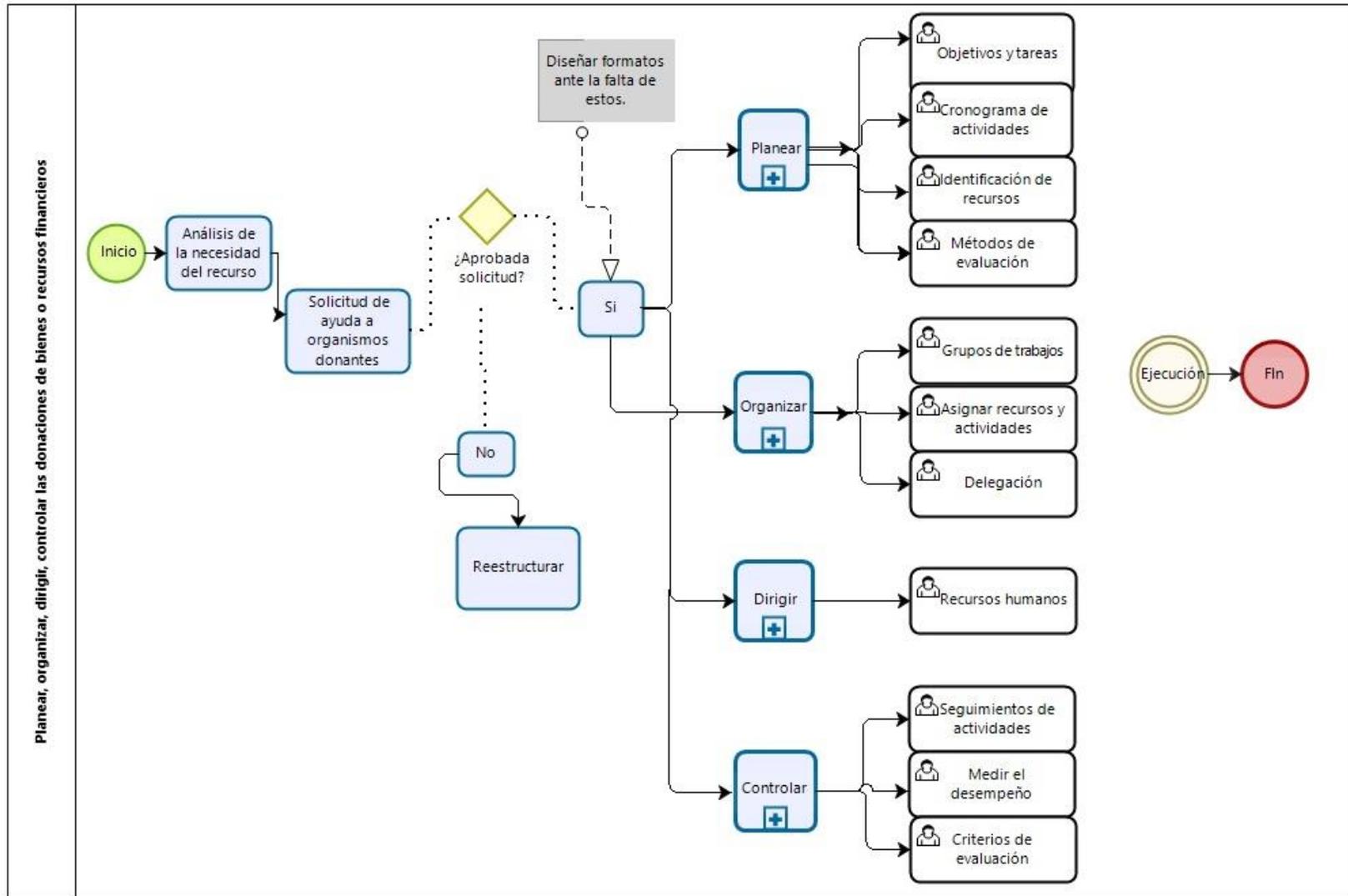


Figura 5 Flujograma de planear, organizar, dirigir, controlar las donaciones de bienes o recursos financieros. Autor del proyecto (2020)

3. Proceso de seguimiento y control de correspondencia y archivo de la Fundación.

Este proceso es la recepción de archivos de documentos que recibe y envía la Fundación, los cuales ambos deben estar en una carpeta con sus respectivas copias.

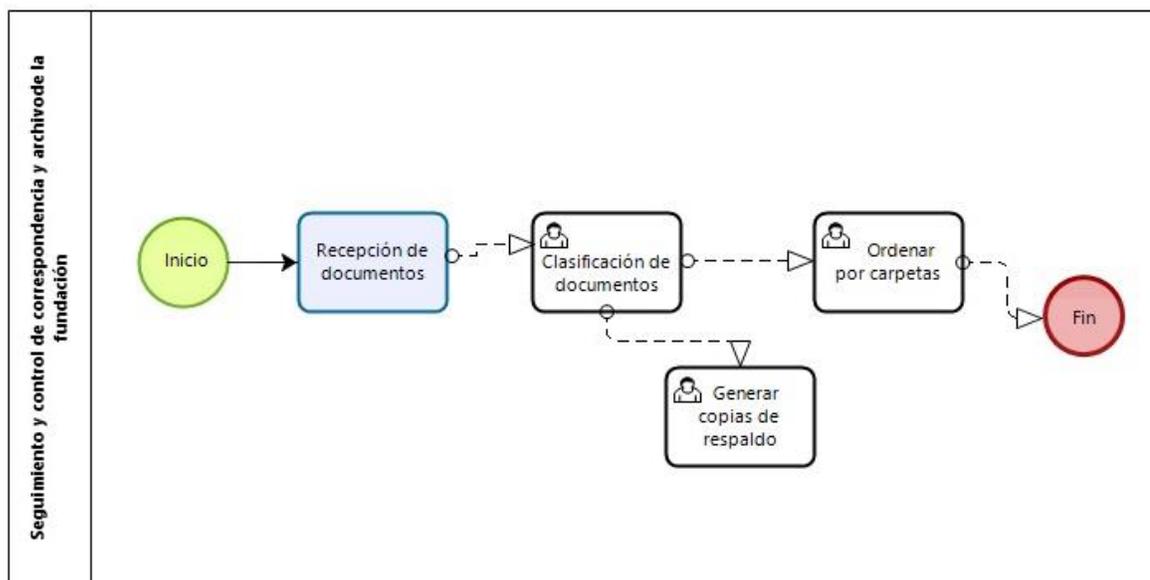


Figura 6 Flujograma de seguimiento y control de correspondencia y archivo de la Fundación.
Autor del proyecto (2020)

- ### 4. Proceso de planeación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades, planes, proyectos programas de la Fundación.
- Mensualmente se planea y se organizan las actividades que van a ser ejecutadas ese mes, se dirige por parte de los encargados cada proceso, luego se lleva un control de su desarrollo y por último se evalúan en mesa de trabajo las actividades realizadas.

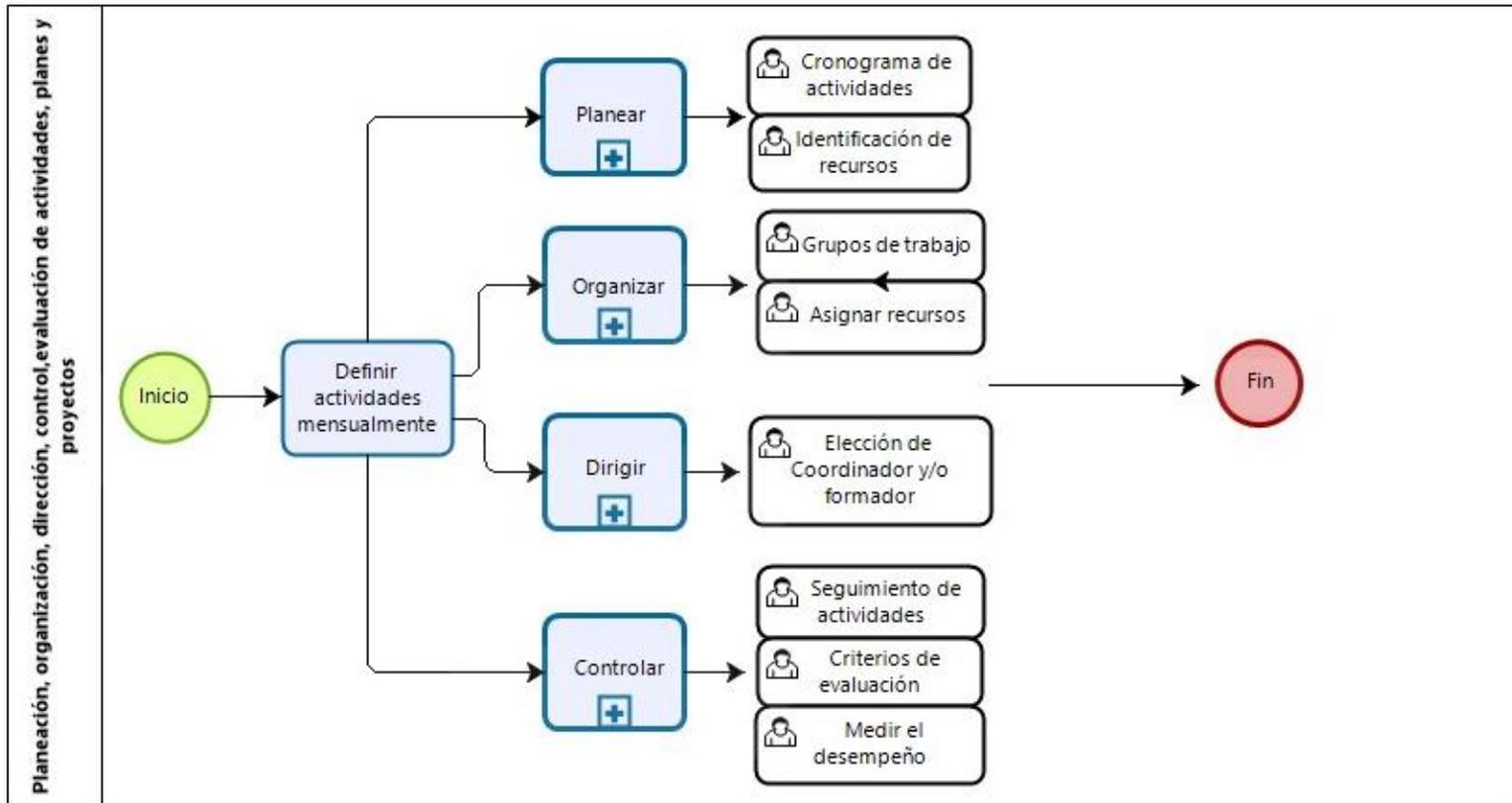


Figura 7 Flujograma de planeación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades, planes y proyectos Autor del proyecto (2020).

5. **Proceso de presupuesto y gastos anual. (Control, viabilidad y maximización de recursos financieros)** iniciando el año, dentro de los 3 primeros meses, se realiza un informe para la junta directiva sobre las acciones que se van a realizar durante el año y el presupuesto que se necesitará para estudiar su viabilidad maximizando los recursos.

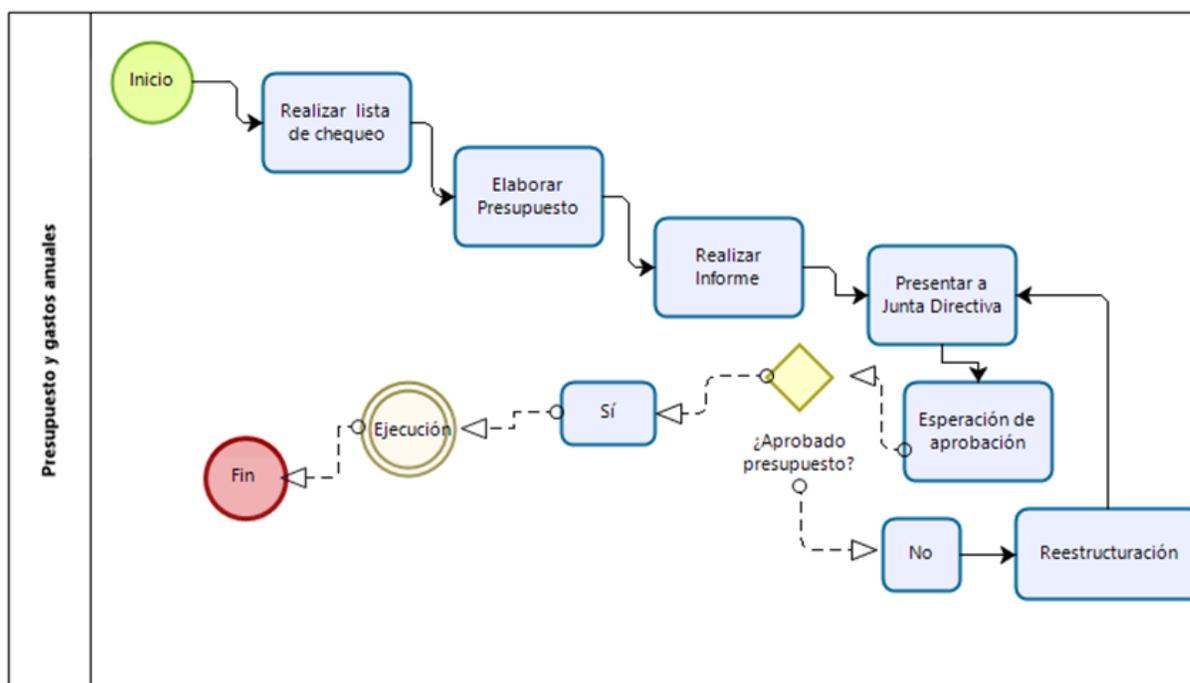


Figura 8 Flujograma de presupuesto y gastos anual. Autor del proyecto (2020).

6. **Proceso de informe de gestión anual.** Este informe se presenta a finales de cada año. Se reúne todas las evidencias de los programas y proyectos que se realizaron durante el año en vigencia. Notas, opiniones, actividades, fotografías. Etc. Este informe se puede ver en la Página Web de la Fundación.

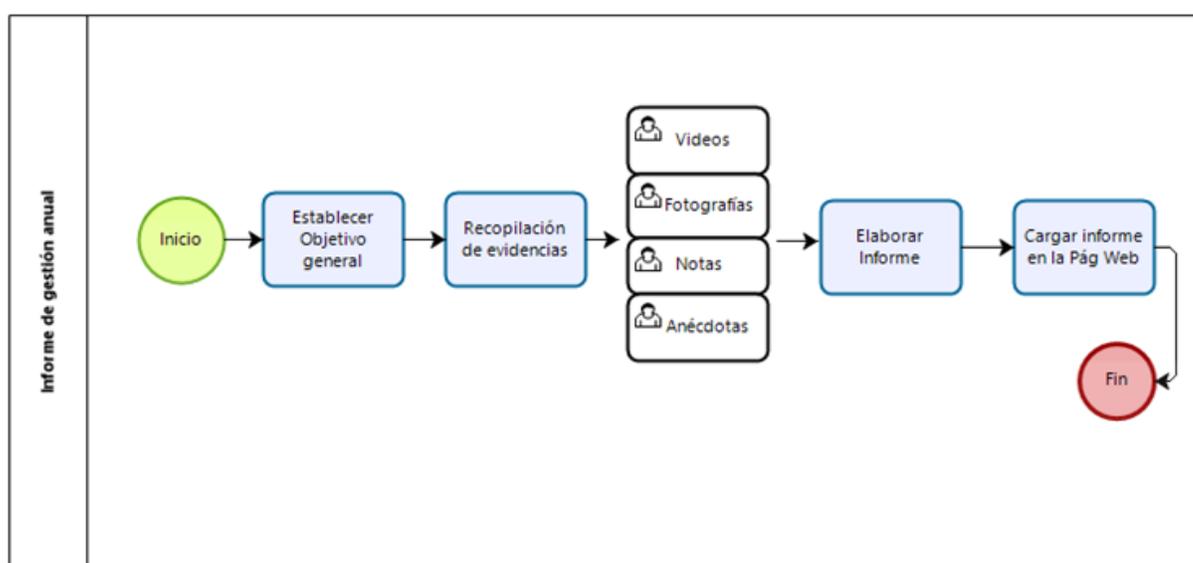


Figura 9 Flujograma de informe de gestión anual. Autor del proyecto (2020).

7. Procesos de capacitación y entrenamiento de capacidad de los colaboradores.

Durante este proceso tanto el personal de trabajo como los voluntarios de la Fundación son llevados a una inducción y a una capacitación constante de cada una de las actividades que se realizan dentro la Fundación.

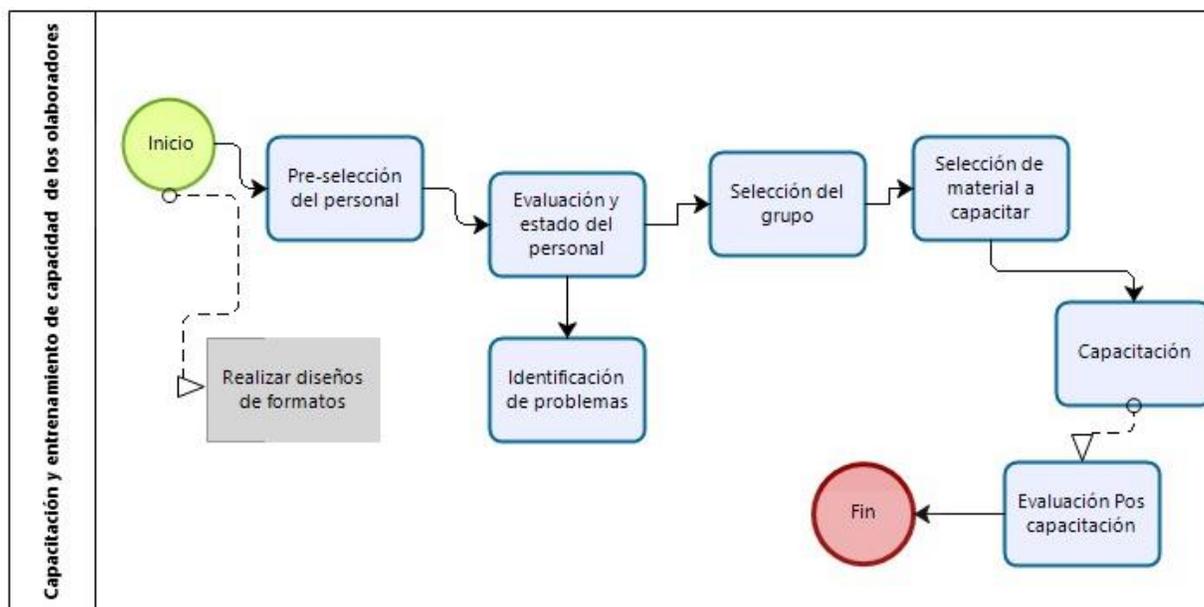


Figura 10 Flujograma de capacitación y entrenamiento de capacidad de los colaboradores. Autor del proyecto (2020).

Dirección de programas y proyectos. Responsable: Profesional en programas y proyectos.

8. Planificación, monitoreo y evaluación de las actividades de los PyP. Semanalmente se realiza planificación, monitoreo y evaluación de las actividades realizadas dentro de los PyP.

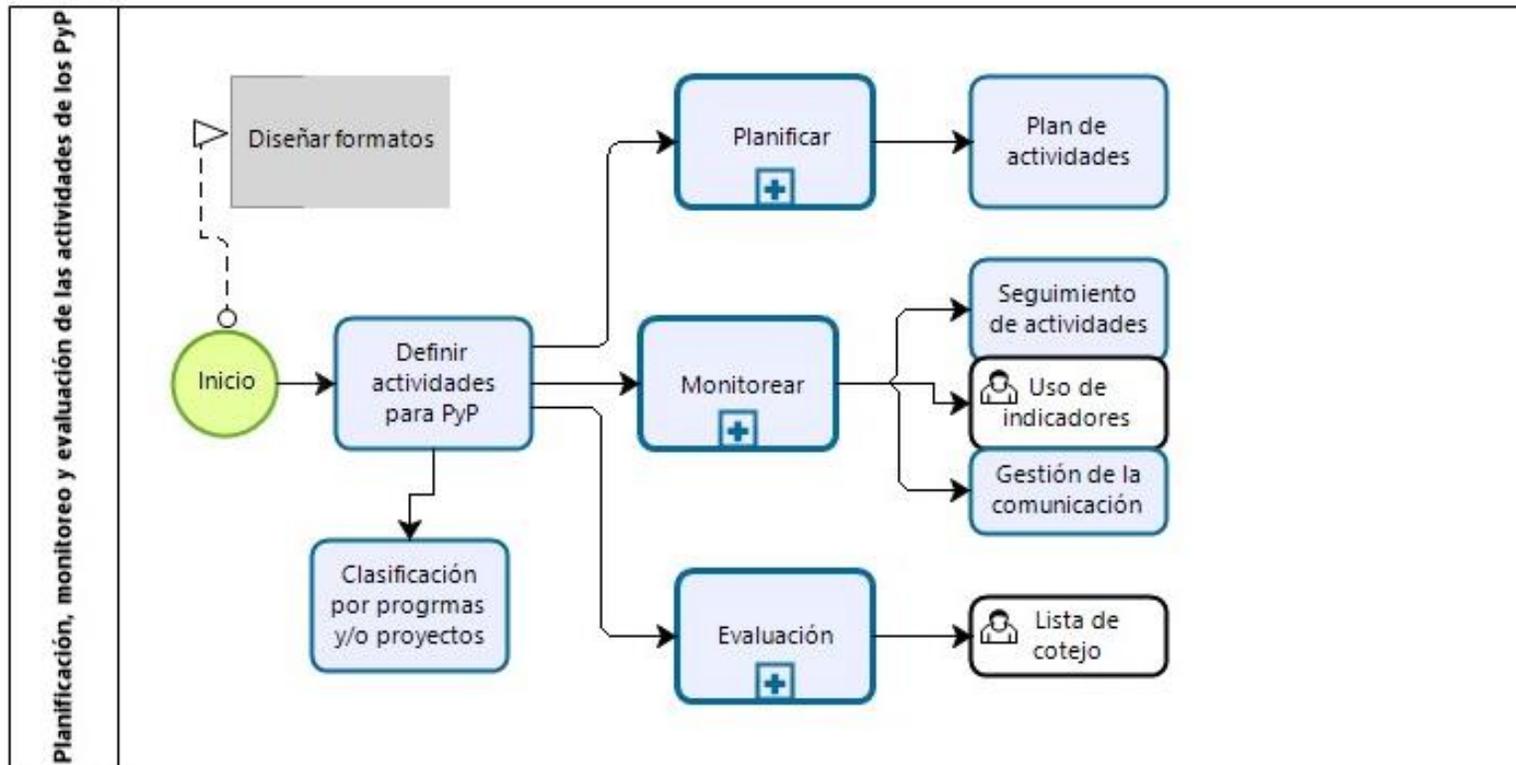


Figura 11 Flujograma de planificación, monitoreo y evaluación de las actividades de los PyP. Autor del proyecto (2020).

9. **Proceso de monitoreo y evaluación de PyP con el organismo donante.** Se mantiene un seguimiento para los programas y proyectos que el organismo donante ofrezca como propuesta a la Fundación, se analiza la viabilidad, se evalúa y se ejecuta.

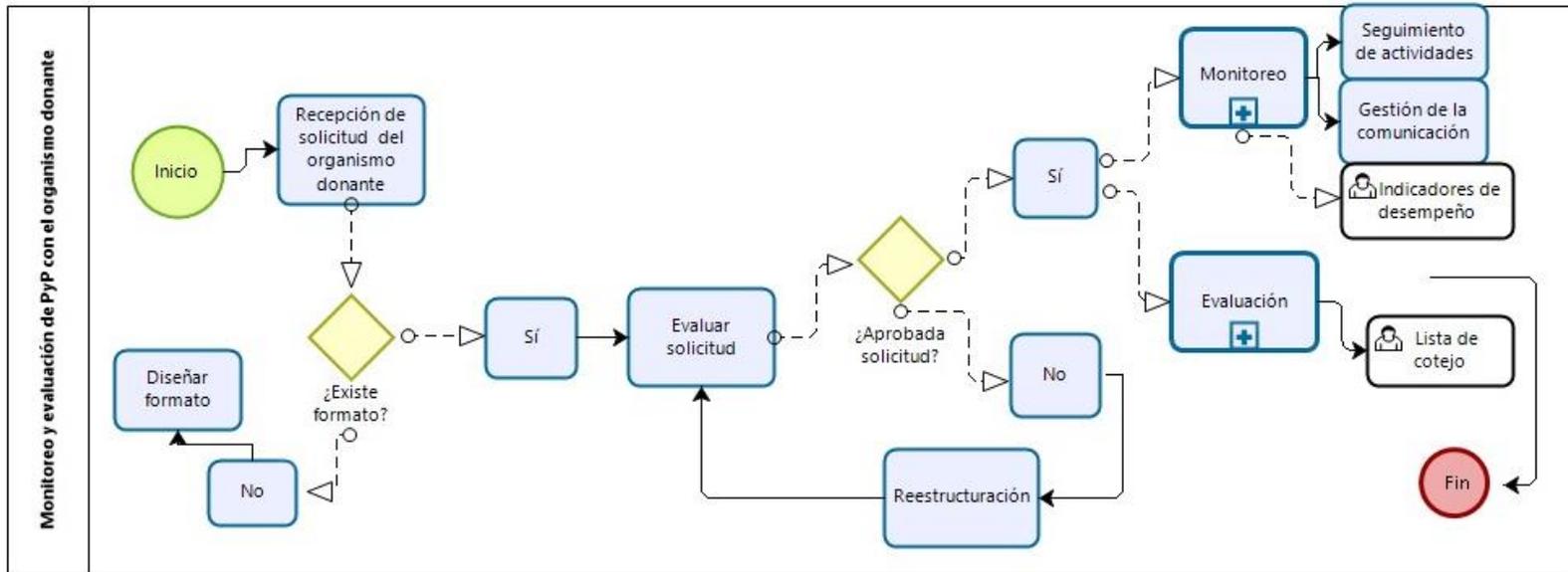


Figura 12 Flujograma de monitoreo y evaluación de PyP con el organismo donante. Autor del proyecto (2020).

10. **Proceso de sistematización de los resultados generados en los PyP.** Semanalmente se registra mediante documentos sistematizados los resultados de las actividades desarrolladas en los PyP.

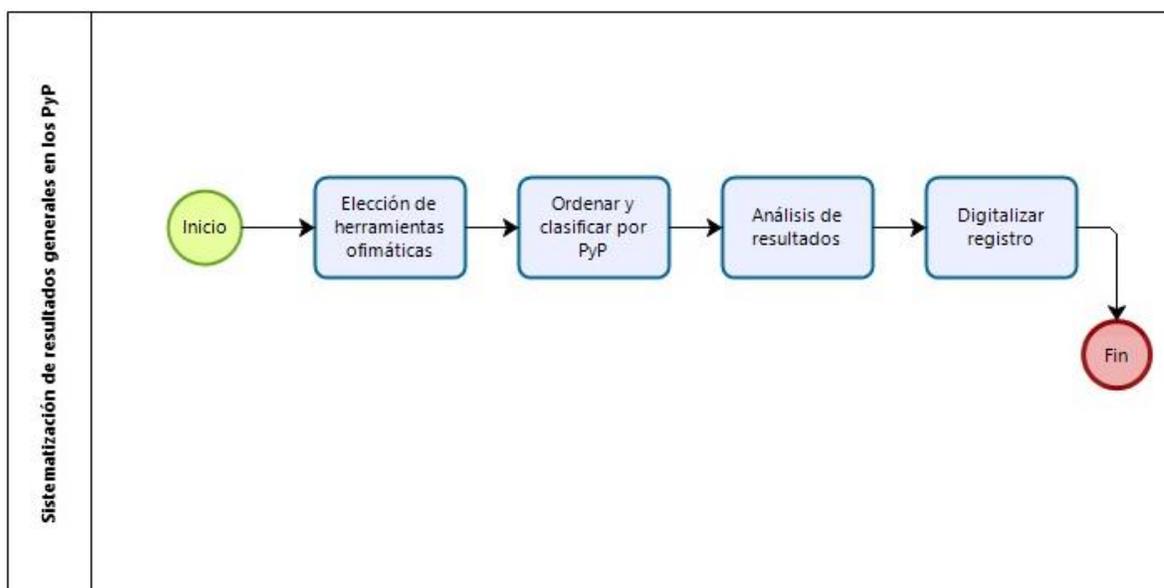


Figura 13 Flujograma de sistematización de los resultados generados en los PyP. Autor del proyecto (2020).

11. Proceso de elaboración de materiales educativos, didácticos y divulgativos

articulados con el dpto. de comunicaciones. Las diferentes áreas de la Fundación solicitan al Dpto. de comunicaciones el diseño y realización de los diferentes materiales educativos, didácticos y divulgativos que estas necesitan para el desarrollo de sus actividades.

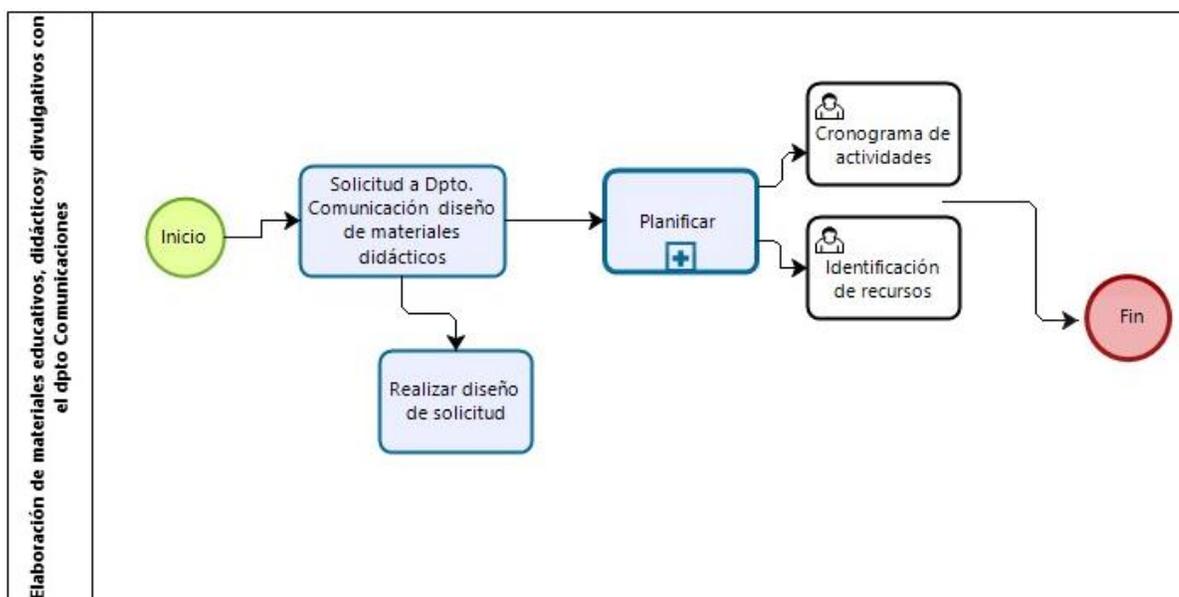


Figura 14 Flujograma de elaboración de materiales educativos, didácticos y divulgativos articulados con el dpto. de comunicaciones. Autor del proyecto (2020).

12. Proceso de cumplimiento de los planes de trabajo y el desempeño de los

coordinadores de PyP. Los coordinadores de PyP mensualmente realizan un informe de cumplimiento de los planes de trabajo y de su desempeño en las actividades programadas durante el mes en la mesa de trabajo.

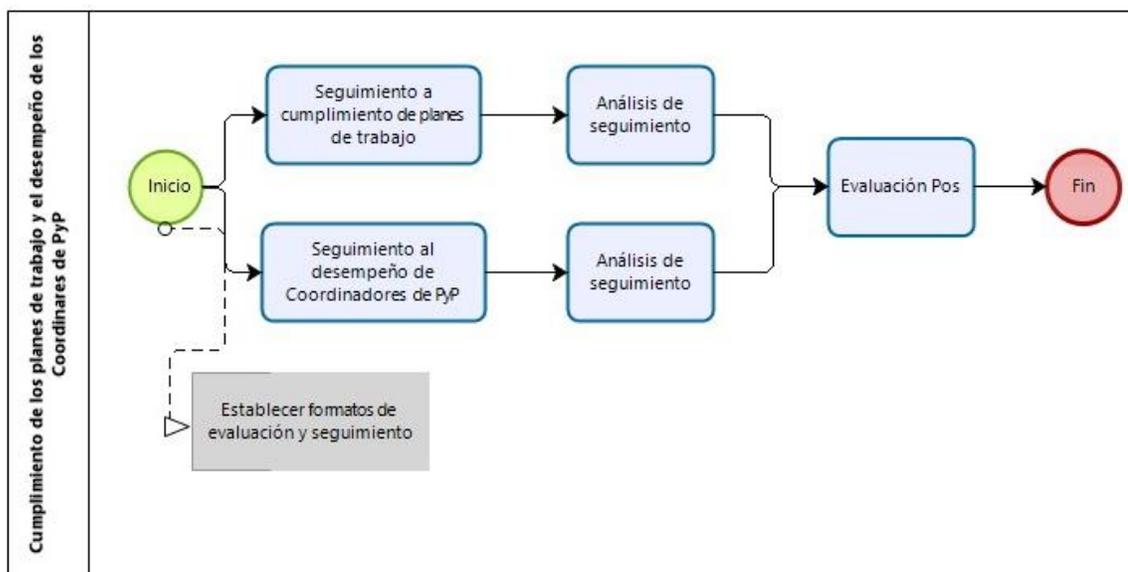


Figura 15 Flujograma de cumplimiento de los planes de trabajo y el desempeño de los coordinadores de PyP. Autor del proyecto (2020).

13. Proceso de recepción y supervisión de informes técnicos y financieros sobre los PyP hacia los organismos donantes. Elaboración y supervisión de cumplimiento de informes técnicos y financieros de los programas y proyectos de manera mensual o cuando estos finalizan, según el requerimiento

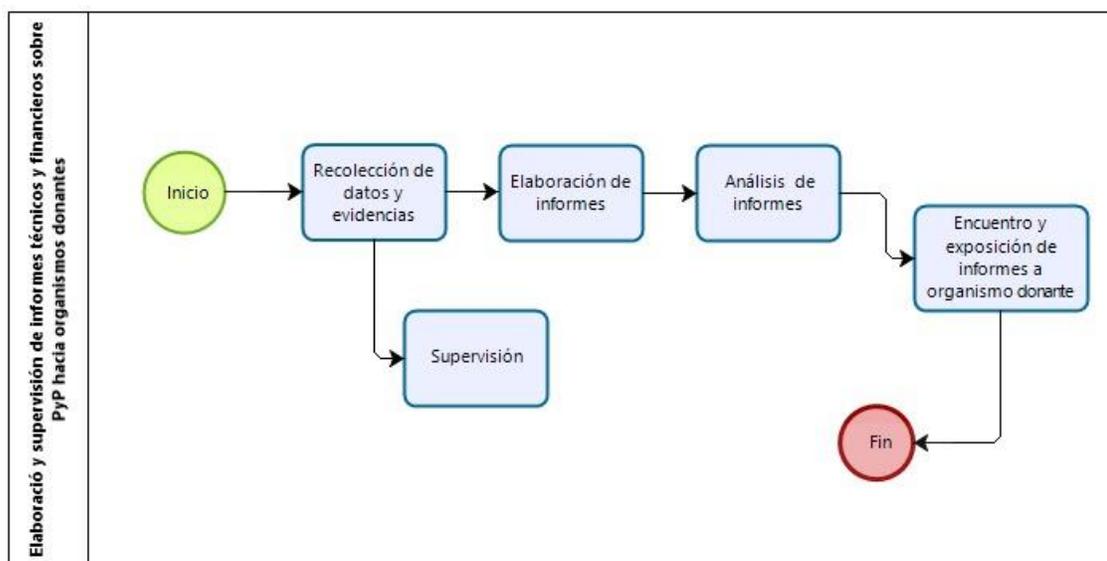


Figura 16 Flujograma de recepción y supervisión de informes técnicos y financieros sobre los PyP hacia los organismos donantes. Autor del proyecto (2020).

14. **Proceso de articulación con otros proyectos, organizaciones e instituciones presentes en el territorio de su intervención con el mismo objetivo social.** Se realizan acercamientos con los directores de otros proyectos, organizaciones e instituciones para unir esfuerzos que permitan alcanzar los mismos objetivos de intervención social.

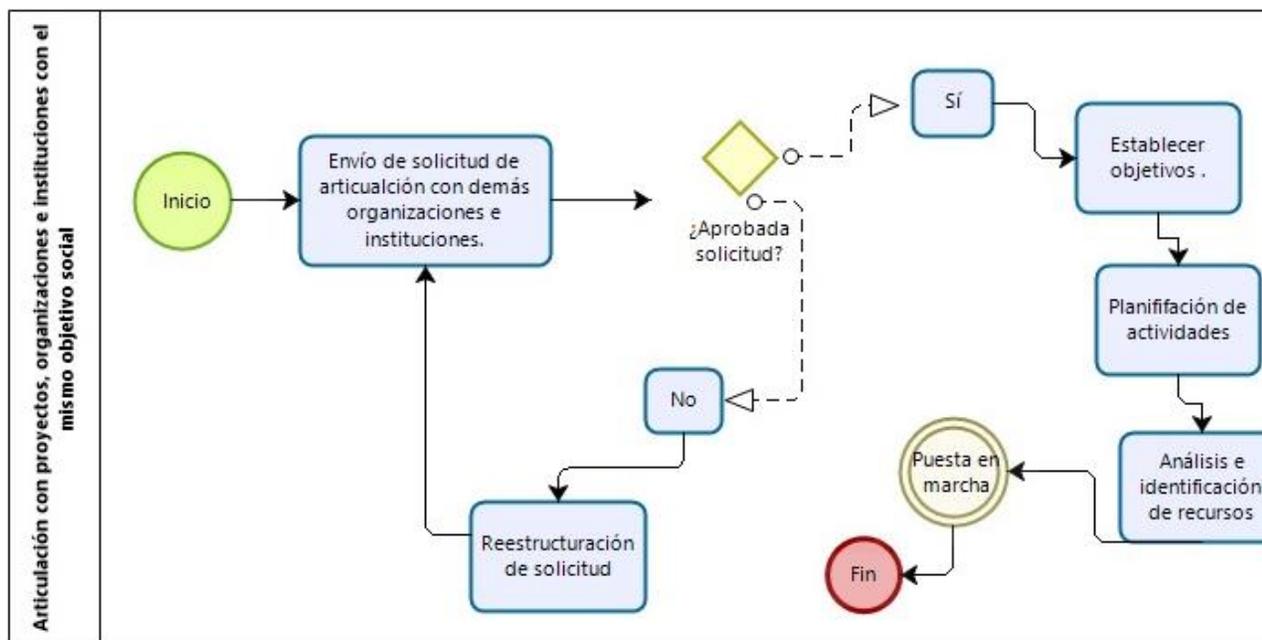


Figura 17 Flujograma de articulación con otros proyectos, organizaciones e instituciones presentes en el territorio de su intervención con el mismo objetivo social. Autor del proyecto (2020).

15. **Proceso de elaboración y evaluación de propuestas y proyectos de impacto social.** La dirección de programas y proyector es el encargado de recepcionar las propuestas que lleguen a la Fundación sobre proyectos de impacto social, estas propuestas

se diligencian en un formato ya preestablecido por la junta directiva y la dirección general, quienes estos a su vez evalúan la viabilidad de la propuesta para ponerla en marcha.

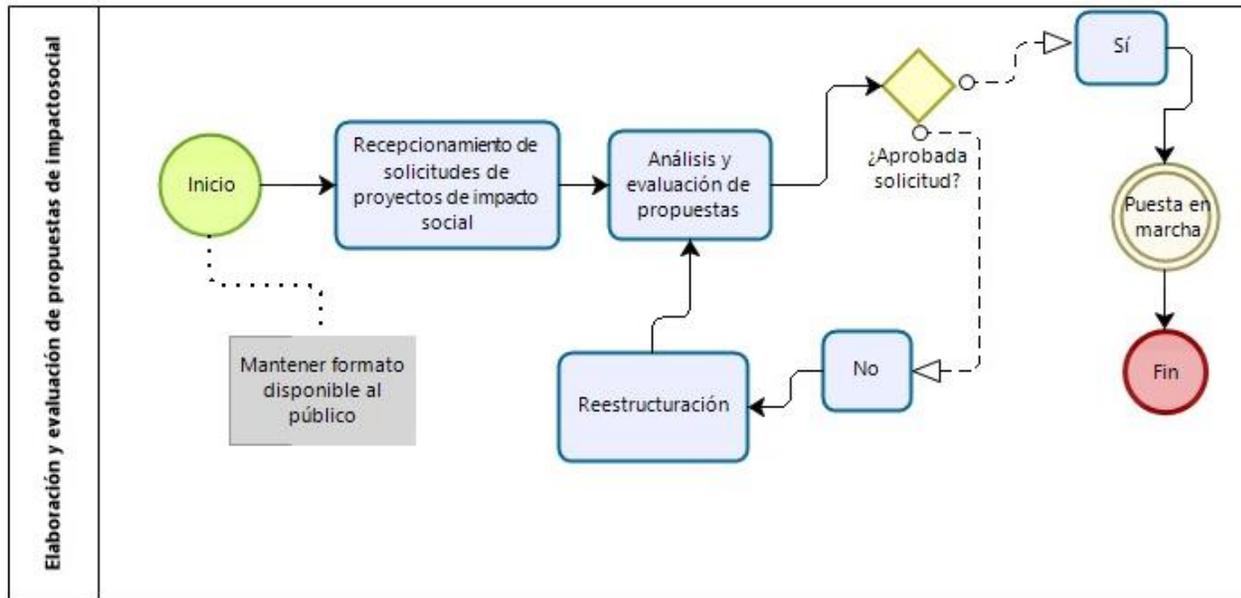


Figura 18 Flujograma de elaboración y evaluación de propuestas y proyectos de impacto social. Autor del proyecto (2020).

Departamento de Comunicaciones. Responsable: Profesional en Comunicaciones o Profesional de apoyo.

16. **Proceso de coordinación y seguimiento del dominio.org.** El director de comunicaciones coordina y desarrolla contenido para alimentar el dominio.org y a su vez hace seguimiento de este para luego ser dado a conocer en el informe mensual.

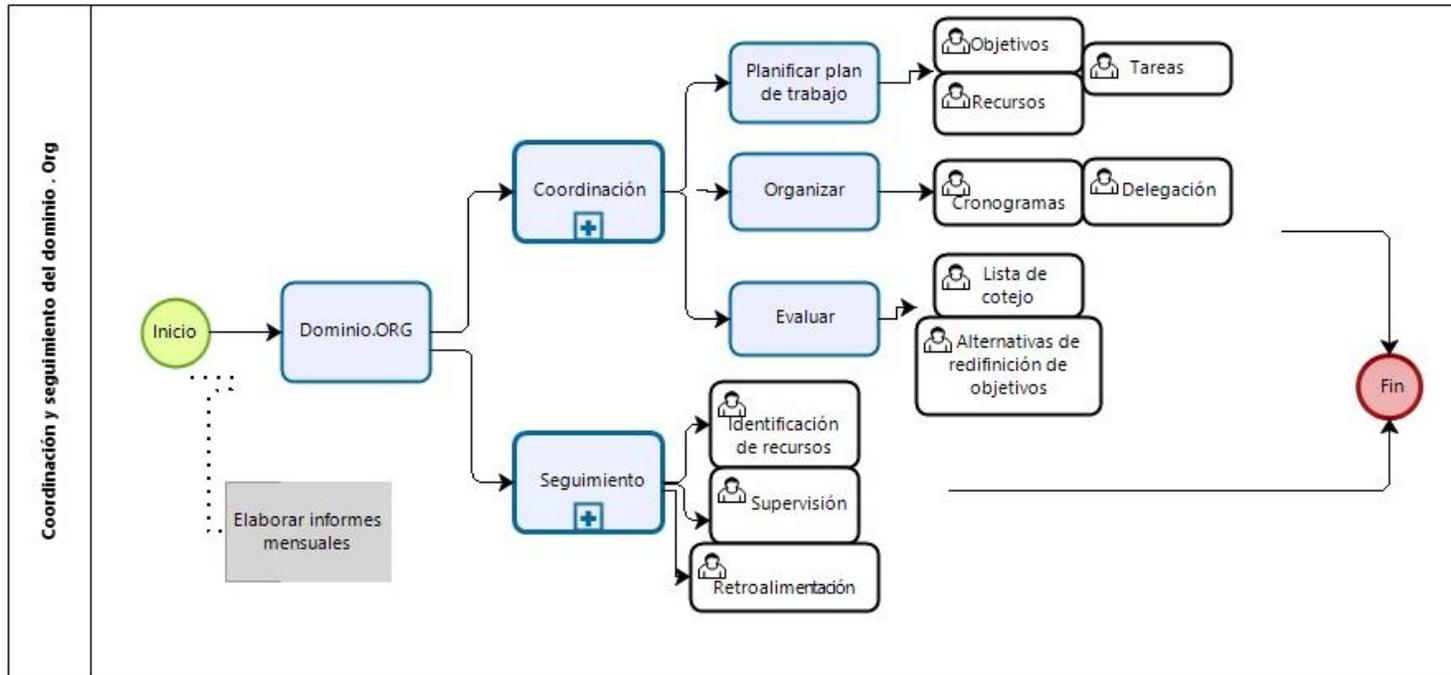


Figura 19 Flujograma de coordinación y seguimiento del dominio.org. Autor del proyecto (2020).

17. **Proceso de clima organizacional:** son todas las pautas que se tomen y las actividades que se realicen para mantener un ambiente laboral amigable dentro de las instalaciones de la Fundación.

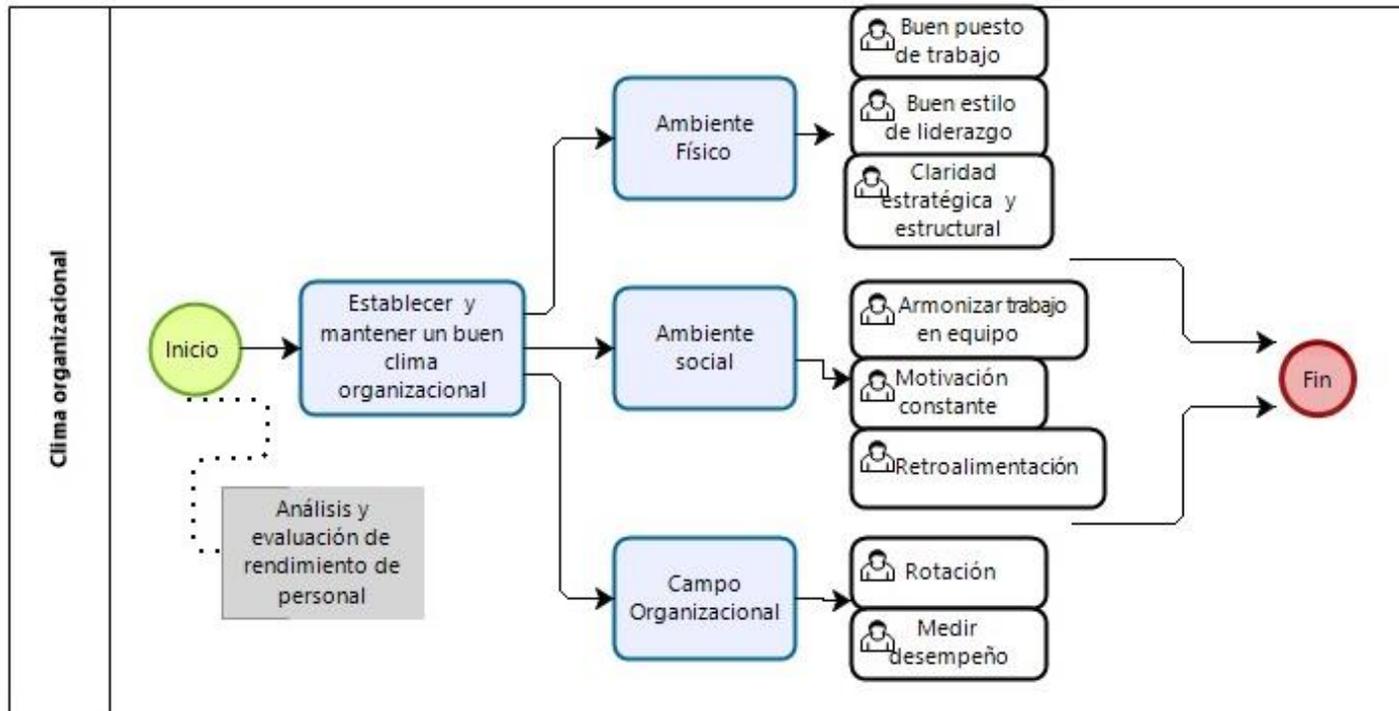


Figura 20 Flujograma de clima organizacional. Autor del proyecto (2020).

18. **Proceso de Mercadotecnia:** son todas las herramientas y técnicas que usa el dpto. de comunicaciones para poder posicionarse socialmente en el mercado. Uso de redes sociales, participaciones en foros y congresos.

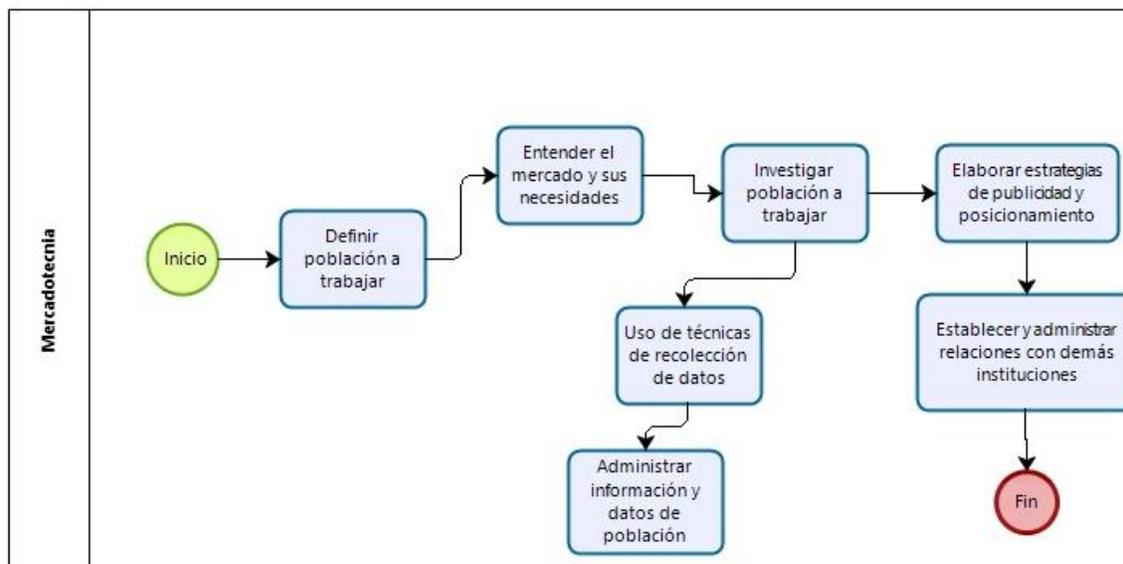


Figura 21 Flujograma de mercadotecnia. Autor del proyecto (2020).

19. **Proceso de difusión de información de avances de los PyP ejecutados por la Fundación, a través de los diferentes medios de comunicación.** Durante este proceso, se reúne toda la información posible de los programas y proyectos que ejecuta la Fundación con sus evidencias correspondientes para ser difundidos por los diferentes medios de comunicación que la Fundación elija.

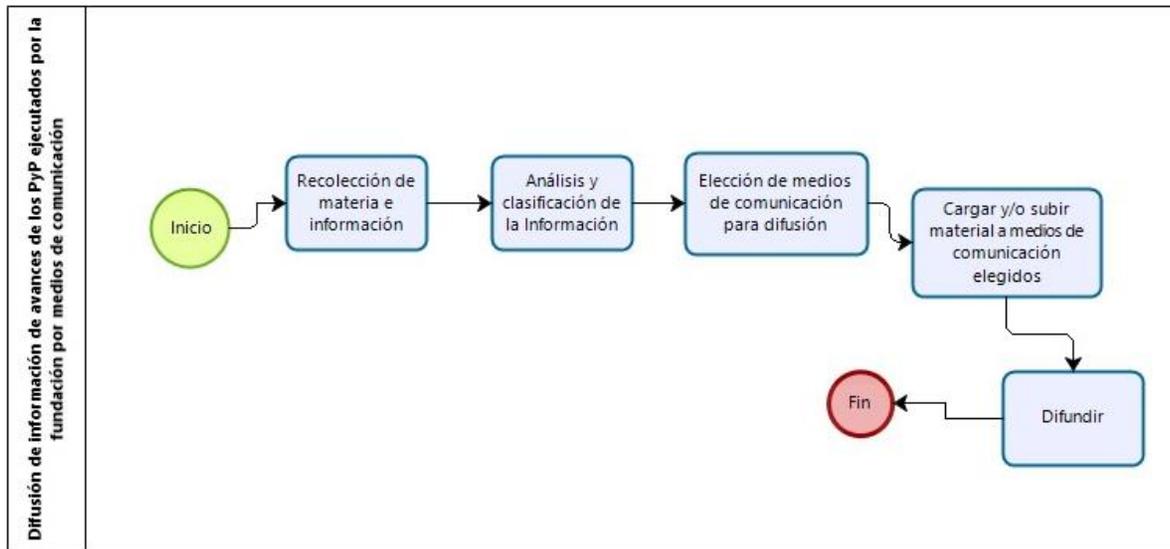


Figura 22 Flujograma de difusión de información de avances de los PyP ejecutados por la Fundación, a través de los diferentes medios de comunicación. Autor del proyecto (2020).

20. **Proceso para alcanzar con medio de difusión encaminadas a las relaciones públicas:** en este proceso se gestionan convenios con empresas privadas, públicas y/o otras instituciones sin ánimo de lucro con el mismo interés.

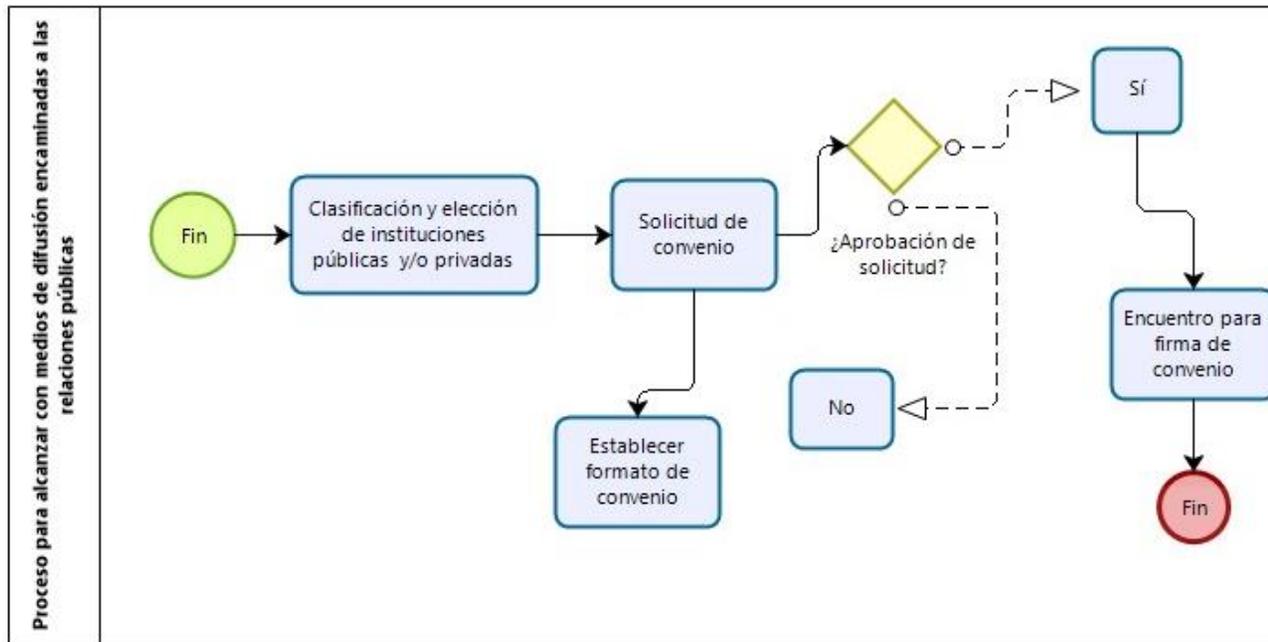


Figura 23 Flujograma para alcanzar con medio de difusión encaminadas a las relaciones públicas. Autor del proyecto (2020).

21. Proceso de coordinación, organización y participación de foros, congresos, conferencias, ruedas de prensas y apoyo

logístico para la realización de eventos. En mesa de trabajo se muestran las propuestas por parte del dpto. de comunicaciones respecto a foros, congresos, conferencias, ruedas de prensa entre otros, para analizar la viabilidad de la participación por parte de la Fundación en estos y de ser aprobados, el mismo departamento coordina, organiza y presta apoyo logístico para participar en ellos.

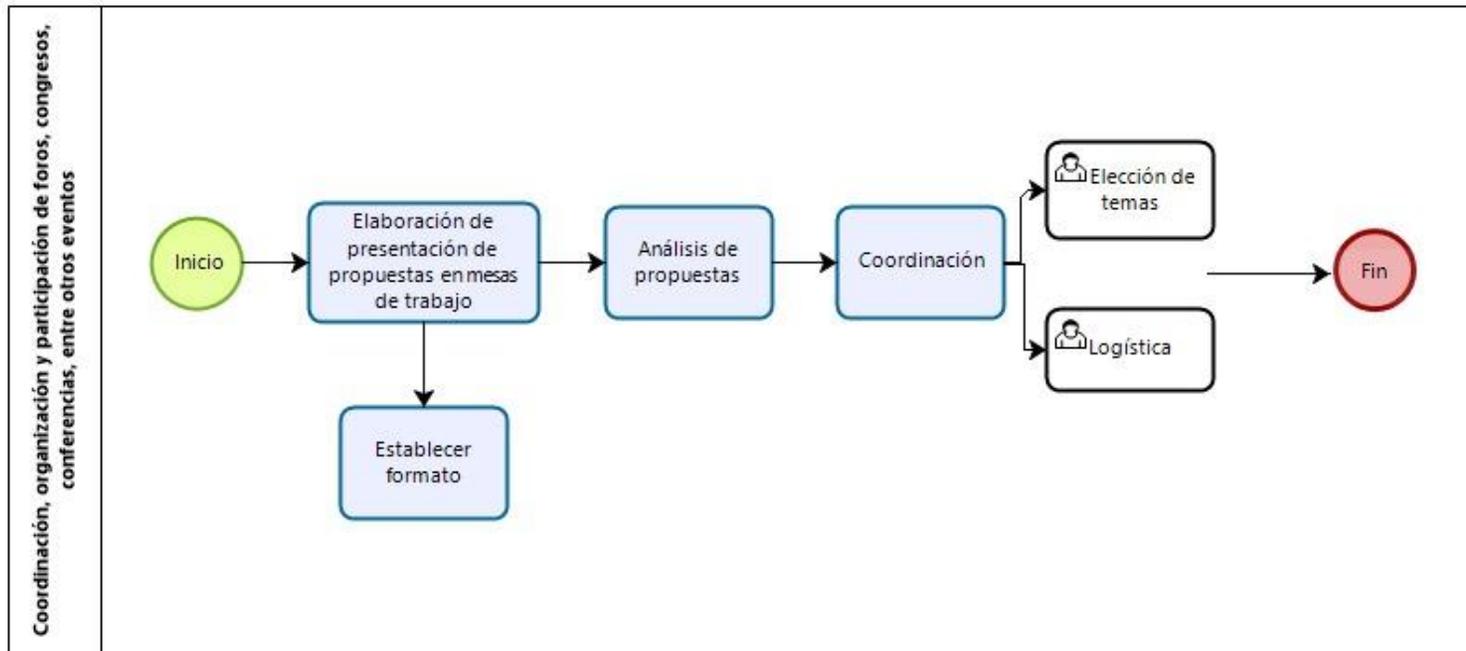


Figura 24 Flujograma de coordinación, organización y participación de foros, congresos, conferencias, ruedas de prensas y apoyo logístico para la realización de eventos. Autor del proyecto (2020).

22. Proceso de captación de material fotográfico y audiovisual para generar contenido para redes sociales y página web.

Cada actividad y/o programa que realiza la Fundación, debe tener evidencias, por lo que debe mostrar que hace y como lo hace a la comunidad, por lo tanto, con la ayuda de herramientas audiovisuales se acompañan estas actividades para tomar fotos, videos, notas, opiniones, anécdotas que sirven como material para difundir en las redes sociales de la Fundación.

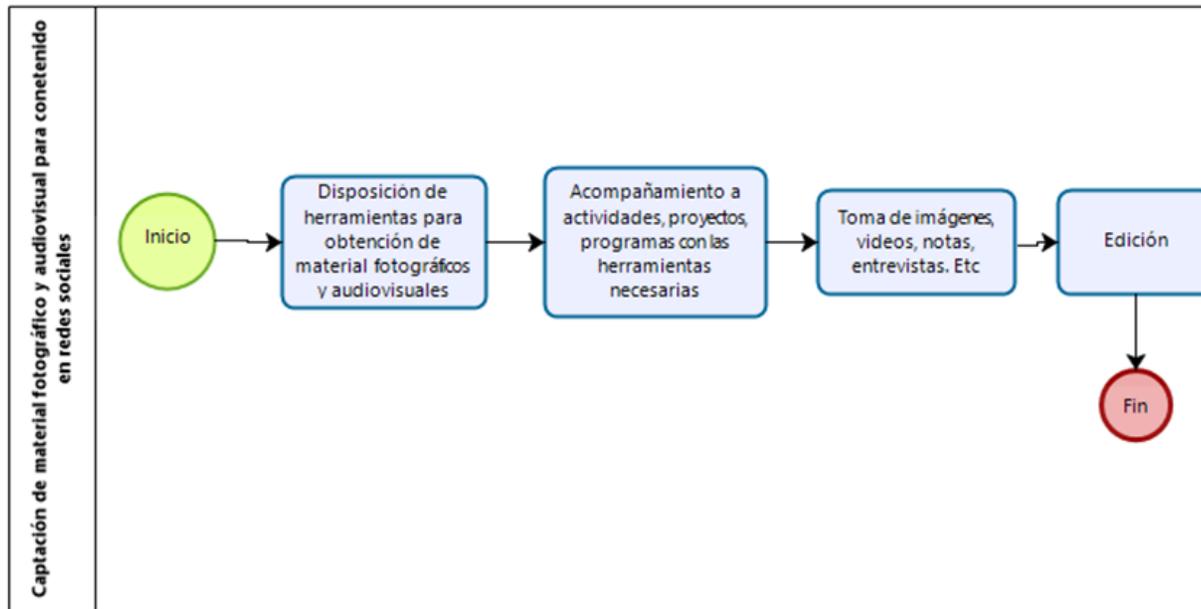


Figura 25 Flujograma de captación de material fotográfico y audiovisual para generar contenido para redes sociales y página web. Autor del proyecto (2020).

Capítulo 4. Diagnóstico final.

En el lapso de estas pasantías en la Fundación Fe por el Norte, desempeñé el cargo de auxiliar administrativo, se pudo contribuir como profesional de apoyo, en el desarrollo de actividades y como apoyo administrativo a la Directa de la Fundación. Asesoraba al público en general, organizaba archivos y actualizaba datos en el software, realizaba acompañamiento a una que otras actividades cuando eran necesarias, permitiendo así agilizar tareas, actividades que siguen el curso en el desarrollo de un proceso interno que se ejecuta para el logro de los objetivos de la entidad.

Como pasante de la Universidad en la Fundación, fueron propuestos objetivos basados en mecanismos para contribuir en la mejora de algunos procesos, puesto que, ciertas fallas existentes, solo obstruían el buen proceder de los procesos y de los objetivos que desarrolla y que quisiera lograr la Fundación a largo plazo. No se habla exactamente de erradicar los problemas dentro de la administración de un momento a otro, sino que estas irán mejorando poco a poco con el transcurrir, y lo que realmente se quiere es que estas herramientas propuestas, se pongan en marcha a como mejor guste la Fundación para su propio bienestar.

Para detallar más, los mecanismos de mejora propuestos fueron; diagnóstico general para conocer detalladamente las fallas que se presentaban en algunos de los procesos en diferentes departamentos, de esta misma forma, proveer esta información a la Directora de la Fundación para su análisis respectivo. Como segundo mecanismo, se diseñó la política de calidad con base a la misión, visión y objetivos que tiene trazados la Fundación, de las cuales se espera firmemente que serán analizadas. Cabe resaltar que es un avance importante empezar a asumir el gran

compromiso hacia la calidad, y que por ende se quiere ver reflejada en sus actividades, procesos y servicios que presenta la Fundación a sus beneficiarios. Como último mecanismo, el diseño de manual de procedimiento estándar, con la información que fue recolectada de cada proceso, cuyo fin es poder tener a través de flujogramas, mostrar la información pero manifestadas en acciones concretas y ordenadas de cada proceso que permita al personal orientarse o ponerse en contexto de este mismo, por consiguiente, pueda ejecutar dicho proceso, y si es posible, mejorarlo.

Es el final de esta experiencia, tanto como profesional, académica, personal, en la cual, se espera que sea de gran ayuda para la Fundación Fe por en Norte en donde fue desarrollada esta pasantía. Todo lo realizado anteriormente es un aporte en aras del mejoramiento de los procesos internos de la Fundación y de los servicios que ofrece a sus beneficiarios, que esta misma, pueda contar con mejores herramientas y asimismo pueda ofrecer más credibilidad, seguridad, apoyo a las familias vulnerables del Norte de Santander.

Capítulo 5. Conclusiones.

Con la realización del diagnóstico, se hicieron evidentes algunas fallas que no permiten el desarrollo correcto de las actividades y procesos internos de la Fundación, y por consiguiente, repercute en el rendimiento y desempeño de sus servicios prestados a la comunidad.

Con la creación de la política de calidad, se crea la expectativa para la Fundación Fe por el Norte, de asumir el compromiso y la dedicación de tomar el camino en busca de la calidad en sus procesos, lo que refleja positivamente en su misión, visión y objetivos a largo plazo. Esta política no solo se basa en leerla todos los días por leerla, sino de tomar conciencia y asumir la responsabilidad de querer brindar un servicio mucho esfuerzo, amor y calidad.

Con la elaboración de un manual de procedimientos estándar, se contribuyó directamente al proceder de cada proceso existente de la Fundación. Con dicho manual, se pueden orientar para el desarrollo de actividades y procesos dependiendo el área en la que se encuentre.

Capítulo 6. Recomendaciones.

Ante la experiencia vivida en el desarrollo de objetivos propuestos, y la presentación de este informe de pasantías, propongo como pasante a la Fundación Fe por el Norte:

Elaborar formatos faltantes sobre actividades que permitan ejercer un orden y control de estas mismas, con el fin de mantener información detallada para su respectiva evaluación y mejora.

Realizar seguimientos con sus respectivos formatos de evaluación a los programas y proyectos realizados por la Fundación, quedando abierto a mejoras de estos mismos.

Establecer criterios de evaluación en los programas y proyectos desarrollados para determinar si los resultados obtenidos cumplen con dichas expectativas.

Hacer el llamado a más Voluntarios que hagan parte de la Fundación, proponer grupo de apoyos para los diferentes programas y proyectos que se ejecuten.

Realizar charlas, motivar e impulsar al personal por medio de la política calidad, a asumir el compromiso hacia la alta calidad de sus procesos.

Hacer uso de la orientación del manual de procedimientos ante las diferentes actividades y los procesos a ejecutar dentro de la Fundación.

Referencias

- Banchón, R. N. (2011). *Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*.
Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>
- BARRANCABERMEJA, C. C. (s.f.). *Guía sobre Entidades sin ánimo de lucro*. Obtenido de <https://www.ccbarranca.org.co/assets/guia-entidades-sin-animo-de-lucro.pdf>
- Brianna Hansen. (20 de 11 de 2018). *wrike* . Obtenido de <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>
- Burgos, L. P. (agosto de 2016). *Confederación Colombiana ONG*. Obtenido de https://ccong.org.co/files/728_at_Lo%20que%20hay%20que%20saber%20de%20las%20ESAL,%20agosto%20de%202016.pdf
- CAMARA DE COMERCIO, B. (s.f.). *CAMARA DE COMERCIO, BARRANCABERMEJA*.
Obtenido de <https://www.ccbarranca.org.co/assets/guia-entidades-sin-animo-de-lucro.pdf>
- CAORS, L. (10 de 11 de 2010). *Fundación Eroski* . Obtenido de <https://www.consumer.es/economia-domestica/sociedad-consumo/donaciones-que-son-y-como-funcionan.html>
- Carla, o. (05 de 06 de 2018). *Blog de la calidad*. Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Ceja, G. G. (s.f.). Obtenido de <https://isedoys2orientador2.wordpress.com/teoria-manual-de-procedimientos/#:~:text=Explicaci%C3%B3n%20El%20Autor%20Guillermo%20G%C3%B3mez,dos%20o%20m%C3%A1s%20de%20ellas.>
- CONSULTORES, G. A. (s.f.). *GRUPO ACMS CONSULTORES*. Obtenido de <https://www.grupoacms.com/consultora/que-es-la-politica-de-calidad-en-la-norma-iso-9001>

- EDUKATIVOS. (21 de 04 de 2016). *APUNTES PARA UNIVERSITARIOS*. Obtenido de <https://edukativos.com/apuntes/archives/7778>
- ESCOLARES. (s.f.). *Aulama\$s/*. Obtenido de <https://aula.mass.pe/manual/estandares-de-calidad>
- Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. (02 de Agosto de 2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4068>
- fundaciones, A. e. (s.f.). *Asociaciones española de fundaciones* . Obtenido de <https://abc.fundaciones.org/crear-una-fundacion/>
- Gardey, J. P. (2014). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/benefactor/>
- MAPES, F. (s.f.). *NUESTRO MANUAL DE FUNCIONES Y ORGANIGRAMA FUNDACIÓN MAPES*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fundacionmapescolombia/objetivos/nuestro-manual-de-funciones-y-organigrama>
- Mejía, C. a. (s.f.). *Documentos Planning* . Obtenido de <http://www.planning.com.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf>
- Quiros, A. E. (06 de 11 de 2013). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Raffino., M. E. (12 de 02 de 2020). *concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- Ramírez Melo, C., & Sánchez Herrero, M. (s.f.). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2000*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/licenciatura/documentos/Implementacion%20del%20sistema.pdf>
- Rodríguez, D. (2005). <https://www.eumed.net/>. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/diagnostico.html>
- Thibaut, J. P. (s.f.). <https://www.eumed.net/>. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/diagnostico.html>

Apéndices.

Apéndice A. Visitas a diferentes establecimientos con el fin de conseguir ingresos para la Fundación Fe Por El Norte.



Figura 26 Visita a Peluquería Nueva Imagen. Fe por el Norte



Figura 27 Visita a negocio de cosméticos AMBE. Fe por el Norte.



Figura 28 Negocio de cosméticos AMBE se une a Fe Por El Norte. Fe por el Norte.

Apéndice B. Actividades con equipo Fe Por El Norte



Figura 29 Programa del Adulto Mayor. Fe por el Norte.

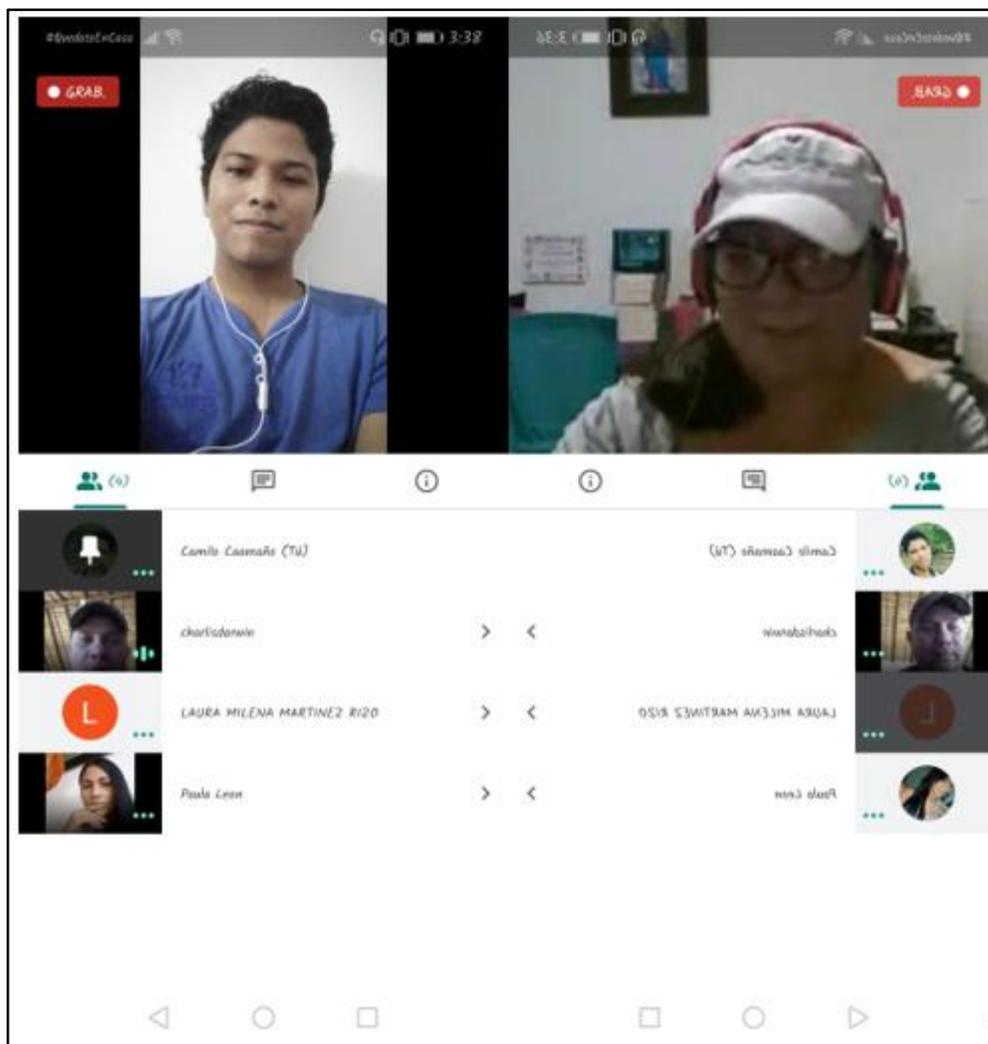


Figura 30 Videoconferencia con el equipo de la Fundación. Autor del proyecto (2020)