DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL JARDÍN INFANTIL KINDERGARTEN JULIANA BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

ESTEFANIA FAJARDO BORJA CÓD. 20132077057

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE TECNÓLOGO INDUSTRIAL

IMELDA LIZCANO CARO
DOCENTE DIRECTOR

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
FACULTAD TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍA EN INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
2018

CONTENIDO

Página

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4

2. RESUMEN 5

3. INTRODUCCIÓN 6

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 8
4.1. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN 8
4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 8
4.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 9

5. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 10
5.1. JUSTIFICACIÓN 10
5.2. DELIMITACIÓN 11

6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 12
6.1. OBJETIVO GENERAL 12
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 12

7. MARCO DE REFERENCIA 13
7.1. ESTADO DEL ARTE 13
7.2. MARCO TEÓRICO 16
7.3. MARCO CONCEPTUAL 29
7.4. MARCO CONTEXTUAL 32G
7.4.1. CONTEXTUALIZACIÓN 32
7.4.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL 38
7.5. MARCO LEGAL 40

8. METODOLOGÍA 47

9. IMPACTOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACIÓN 48

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 49

11. PRESUPUESTO 50

12. DIAGNÓSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 51
12.1. DIAGNÓSTICO PREVIO EN ISO 9001:2015 59
12.2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO 62
12.3. ANÁLISIS DE LA MATRIZ DOFA 64
12.4. JUSTIFICACIÓN DE UN SGC 65

13. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 67
13.1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 67

13.1.1. ALCANCE DEL SGC 67
13.1.2. POLÍTICA DEL SGC 68
13.1.3. PROCESOS 70
13.1.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD 72
13.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 73
13.1.5. GESTIÓN DEL CAMBIO 74
13.1.6. NO CONFORMIDADES 75
14. CAPACITACIÓN Y AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 76
14.1. PROGRAMA DE CAPACITACIONES 76
14.2. PROGRAMA DE AUDITORIAS 81
15. SOCIALIZACIÓN 83
16. CONCLUSIONES 84
17. RECOMENDACIONES 86
BIBLIOGRAFÍA 88
ANEXOS 92
ANEXO 1. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO 92
ANEXO 2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO 101
ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD 105
ANEXO 4. PROGRAMA DE CAPACITACIONES 109
ANEXO 5. PROGRAMA DE AUDITORÍAS 114
ANEXO 6. MANUAL DE CALIDAD 122
ANEXO 7. FORMATO SOCIALIZACIÓN EMPRESA 123

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Tabla No. 1

Información general del proyecto

Título	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el Jardín Infantil Kindergarten Juliana basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
Nombre de los proponentes	Estefania Fajardo Borja
Código estudiantil	20132077057
Entidad beneficiaria	Jardín Infantil Kindergarten Juliana
Modalidad de grado	Pasantía
Entidad ejecutora	Universidad Distrital Francisco José de Caldas – Facultad Tecnológica
Otras instituciones participantes	Ninguna
Duración del proyecto	4 meses
Línea de investigación	Sistemas integrados de gestión
Tipo de investigación	Investigación Aplicada
Lugar de ejecución del proyecto	Jardín Infantil Kindergarten Juliana
Título al que aspira	Tecnólogo industrial

Fuente: El autor

2. RESUMEN

El presente proyecto busca documentar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que responda a las diferentes necesidades del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, cumpliendo con la identificación de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la institución.

Para ello, se dará inicio con la revisión de los documentos existentes en la organización que evidencie la conformación o aporte a un SGC; una vez recopilada esta información se procederá a realizar un diagnóstico y acorde a esto se diseñará un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015, dando cumplimiento a los requisitos que esta solicita; donde se busca plasmar las actividades que se desarrollan, aclarar los procedimientos, evaluar posibles inconformidades y riesgos y delimitar responsabilidades para así contribuir a mejorar la prestación del servicio, imagen del jardín y la calidad de la educación.

3. INTRODUCCIÓN

El desarrollo social y económico en Colombia se encuentra ligado al crecimiento de la educación[1], numerosos estudios realizados en los últimos años, comprueban que los efectos de la calidad de educación en la primera infancia y la importancia de las intervenciones educativas orientan el camino para minimizar las consecuencias negativas de la marginación y la pobreza, y designan a la educación infantil como portadora de los valores esenciales para formar profesionales más competentes que respondan a las demandas de la sociedad contemporánea. Es por ello, que el Ministerio de Educación Nacional con el fin de garantizar calidad en la educación infantil y un acceso equitativo, presenta al país una Política de Atención Educativa a la Primera Infancia que junto con el Código de Infancia y Adolescencia, señalan el derecho a la atención integral de los niños menores de 5 años.[2]

Asimismo, para demostrar y asegurar la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas; se han iniciado procesos de certificación de calidad utilizando normas internacionales, evidenciándose que las empresas u organizaciones que las implementan incrementan su productividad y mejoran el servicio al cliente; por consiguiente el término “calidad” hoy en día es un plus de toda organización donde se evidencia la certificación de sus actividades y su correcta ejecución.

Es por ello que la NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de Calidad, ha venido tomando fuerza y priorización para certificar una empresa, puesto que hace énfasis en la definición y documentación de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes organizaciones; teniendo en cuenta las

[1] CASTRILLÓN, Lilia y LÓPEZ, César. Documentación Norma ISO 9001: 2000 (GTC – 200) para el Centro Educativo Hans Drews Arango. Pereira, 2010, p. 16
[2] Calidad para un desarrollo integral. En: Períodico Altablero [en línea], abril de 2009, No. 49.

expectativas y requerimientos de los clientes, los aspectos externos, determinando el cumplimiento y entendimiento de los parámetros de ejecución para un proceso, asegurando satisfacción al cliente y efectividad de su servicio y/o producto, manteniendo siempre una constante revisión y control de las actividades llevadas a cabo por la organización[3]. En Colombia, las empresas que implementan la norma y son certificadas por la entidad ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas), obteniendo un valor agregado frente a sus competidores. Esta certificación siempre está en constante actualización pues al igual que las empresas debe mejorar continuamente, su principal objetivo es sistematizar sus programas, reducir inconformidades y riesgos y mantener siempre una clara responsabilidad de cada uno de los procesos, brindando permanentemente comunicación y apropiación de los funcionamientos.[4]

Por lo anterior, este proyecto quiere documentar un Sistema de Gestión de Calidad de la NTC ISO 9001: 2015 para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, por medio de herramientas y metodologías para el mejoramiento de sus procesos, en búsqueda de la excelencia, la competitividad y la confiabilidad en los resultados obtenidos; enfocados a una futura certificación.

[3] Pymes y Calidad 2.0. En El Blog de Daniel Jiménez [en línea], septiembre de 2017.
[4] ICONTEC, NTC – ISO 9001:2015, 2015. p. 5.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

4.1. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, se observa que la importancia de una educación de calidad radica en el cumplimiento de estándares, competencias y logros que apunten a la formación integral y flexible del individuo; por lo tanto, la implementación del SGC al interior de las instituciones educativas se convierte en un camino para llegar a la eficiencia, la productividad y la competitividad, reflejando interna y externamente altos estándares de reconocimiento; teniendo como resultado índices de aceptación, registros de control y mejora en sus procesos y rendimiento óptimo; permitiendo la comprensión, asimilación, desarrollo e implementación de actitudes enfocadas hacia el alcance de la calidad en la educación.

No obstante, la calidad de la educación en Latinoamérica y específicamente en Colombia, presenta falencias en cuanto al atraso en contenidos, formas y procesos, convirtiéndose en uno de los desafíos más grandes para el mejoramiento continuo de la calidad en las Instituciones Educativas. Además la Secretaría de Integración Social, por su parte, es bastante exigente con respecto al cumplimiento de estándares mínimos en las instituciones educativas de la primera infancia y hace énfasis en que se evidencien procedimientos de calidad

que permitan el mejoramiento continuo en cada una de las actividades que se realicen. Es por ello, que en el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* se busca documentar un SGC que permita posicionar la institución como una de las mejores dentro de la localidad de Ciudad Bolívar y le permita mantener un factor diferenciador como lo establece su metodología educativa.

4.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Jardín Infantil Kindergarten Juliana basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015?

5. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, se observa la gran variedad de necesidades que surgen en la sociedad, las organizaciones tienen el propósito de satisfacer a sus clientes ofreciendo bienes y servicios de calidad; pero para alcanzar resultados exitosos es necesario desarrollar metodologías que permitan crear estrategias efectivas que mejoren la rentabilidad y asimismo generar una ventaja competitiva en el mercado[5]. Sin embargo, esto no solo satisface el consumo humano, también contribuye al crecimiento económico de un país mediante la actividad empresarial y por eso la importancia del continuo avance de las empresas para que puedan estar al nivel de las exigencias del mercado, consigan incursionar en nuevos y mejoren sus capacidades de competir en el sector, empleando los recursos suficientes y llevando a cabo una correcta administración.

Por otra parte, la visión de la calidad centrada en el cliente, que constituye el último desarrollo central en el concepto de calidad, se aplica en el sector educativo[6], si los establecimientos educativos logran reorientar efectivamente su acción hacia los estudiantes y familias; por lo tanto se habla de calidad de la educación cuando los estudiantes alcanzan los objetivos propuestos y los establecimientos educativos se centran en las necesidades de los estudiantes con el fin de ofrecer las oportunidades de aprendizaje en forma activa y cooperativa, a través de ricas experiencias y vínculos con la realidad, de manera que se fortalezcan los talentos individuales y los diversos estilos de aprendizaje.

---

[5] HUMÁN, Laura y RIOS, Franklin. Metodología para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa. 2da ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2015. p. 33.
[6] CASTRILLÓN, Lilia y LÓPEZ, César. Op.cit. p. 20.

En este marco, el sector educativo colombiano ha establecido una política de calidad y mejoramiento[7] que contribuye a mejorar los procesos de aprendizaje, de tal manera, que los estudiantes puedan desarrollar las capacidades y competencias necesarias para contribuir en forma permanente y activa a la construcción de un país mejor y a enfrentar las exigencias del mundo contemporáneo. A partir de ahí, es necesario que los establecimientos educativos emprendan con entusiasmo y persistencia el mejoramiento del servicio educativo que ofrecen.

Por medio del SGC, el jardín podrá desarrollar acciones de mejoramiento en su labor diaria, en su comunidad y en las expectativas de la sociedad, creando elementos diferenciadores con respecto a las demás, fortaleciéndose y transformándose en institución más competitiva y sostenible. Además el diagnóstico ofrecerá información que ayudará a comprender su funcionamiento y las relaciones entre los aspectos tanto internos como externos que conducen a interpretar los impactos generados, trabajar sobre ellos y medir el nivel de incidencia para proponer soluciones reales. La finalidad será proyectar un manual de calidad que garantice el establecimiento de los procesos y procedimientos desarrollados por la institución en busca de un crecimiento sostenible garantizado.

5.2. DELIMITACIÓN

El alcance del proyecto se dará hasta el diseño y socialización del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, indicando el paso a paso a seguir por parte de los directivos de la institución y las partes interesadas tanto internas como externas para que una vez aprobado este diseño, en un futuro ellos puedan implementar el sistema; además se diseñarán los formatos para la identificación de procesos y procedimientos, las guías para los manuales de funciones y la creación de un grupo auditor de la calidad.

[7] Certificación y Acreditación. En: Ministerio de Educación [en línea], mayo de 2017.

6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* basado en los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos y procedimientos internos desarrollados por el jardín.
- Evaluar los procesos y procedimientos identificados para documentarlos y actualizarlos.
- Documentar los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y las herramientas para su adecuada implementación.
- Desarrollar un SGC enfocado a la mejora continua y el buen servicio.

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1. ESTADO DEL ARTE

La documentación de un SGC es un requisito para cualquier empresa que desee certificarse en NTC ISO 9001: 2015 y busque beneficios para sus partes interesadas y para ella misma. Por ello existe una gran variedad de proyectos de grado en diferentes universidades como la Universidad Tecnológica de Pereira o la Universidad Javeriana que focalizan este tema. Algunos de estos proyectos nacionales e internacionales se enumeran a continuación:

La documentación del SGC adoptado por la Universidad Tecnológica de Pereira en 2010 tiene como objetivo establecer los requerimientos de un manual de calidad bajo lo establecido por la ISO 9001:2000 para el centro educativo Hans Drews Arango. Su fin último es el de cumplir los estándares para lograr la certificación del colegio. La especificación de lo establecido servirá para medir, controlar y mejorar continuamente la calidad del Servicio Educativo a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Esta documentación es un medio para que el Centro Educativo H.D.A alcance las metas propuestas basados en una cultura de calidad y mejoramiento continuo, ofreciendo a la comunidad una formación integral educativa a nivel académico y de convivencia.[8]

El estudio de la Universidad Militar Nueva Granada realiza un diagnóstico sobre los sistemas de gestión de calidad en la gestión administrativa para los jardines infantiles privados de la localidad de Usaquén, generando observaciones para el mejoramiento puntos significativos del desempeño de cada institución contemplando el marco legal de Colombia sobre este tema a lo largo de la historia. En este trabajo se presentan una serie de indicadores que permiten realizar una

[8] CASTRILLÓN, Lilia y LÓPEZ, César. Op.cit. p. 10

evaluación constante al desarrollo de los programas establecidos en cada institución. Por otro lado, cabe destacar que la población en estudio posee unas características similares lo que hace el estudio bastante particular puesto que enmarca la diferenciación de un mismo proceso desde distintas perspectivas. Es importante resaltar la elaboración de un cronograma estructurado en el plazo de un año para la puesta en marcha de las diferentes actividades propuestas.[9]

La documentación del sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en la Corporación "Sirviendo con Amor" contempla entre sus objetivos específicos la necesidad de proveer espacios que cuenten con altos estándares de bienestar institucional, involucrando todas sus partes interesadas. No obstante, la documentación presentada evidencia una serie de definiciones generales, las cuales son insuficientes a la hora de realizar un diagnóstico o recolectar información sobre los diferentes procesos y procedimientos de la fundación. De igual manera, a la hora de hacer las recomendaciones, se realiza de forma sencilla sin tener en cuenta la a profundidad cada uno de los servicios ofrecidos.[10]

La propuesta para la implementación de un modelo integrado de gestión basado en la norma ISO 9001 y la Guía 34 en guarderías infantiles desarrolla su investigación en una guardería que no cuenta con un programa establecido y que requiere ser más competitiva en el mercado. Se puede observar en la investigación que la mayor incidencia que tienen los problemas evidenciados en el diagnóstico se encuentran en el nivel educativo, puesto que no tienen documentados cada uno de los procesos que se llevan a cabo y se generan muchas inconformidades en la prestación del servicio, insatisfacción de sus clientes y bastante desorden. También se presentan de una manera sencilla los

[9] SÁNCHEZ, Jenny. Análisis del sistema de calidad en la gestión administrativa para los jardines infantiles privados de estrato 3 de la localidad de Usaquén. Bogotá, 2015.
[10] HIGUERA, Jeimy y TORO, Natalia. Documentación del sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en la corporación "Sirviendo con Amor". Pereira, 2007.

diferentes factores que intervienen en los conflictos a nivel interior de la institución y como esto afecta a todas las partes interesadas.[11]

Internacional

El diseño del sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana comprende un análisis detallado de las diferentes actividades que se realizan en la institución, estableciendo sus características mediante procesos. Cabe destacar que su foco es la orientación de diversas metodologías para la correcta implementación del sistema, y sobre todo generar conciencia entre las personas del área mediante la sensibilización, ya que aclaran que desde el inicio que las bases del sistema se enfocan en las buenas prácticas de cada uno de los miembros involucrados. La cantidad de información recolectada es apropiada para las diferentes recomendaciones que realiza el autor, quien por su parte se esfuerza en entregar un proyecto viable con sugerencias reales y prácticas para la facilidad de los involucrados.[12]

Las diferentes investigaciones expuestas son una guía importante para el desarrollo de un manual de calidad diseñado bajo los estándares de la ISO 9001: 2015 con respecto a la función de la organización y los colaboradores. Asimismo, los trabajos focalizados en el marco de la educación son un referente importante, tanto por el tamaño de las organizaciones estudiadas como por la forma de recolectar información de los diferentes procesos evidenciados. Por otro lado, no se cuenta con información replicable, ya que los contextos varían con respecto al del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* en diferentes escenarios como la metodología educativa, los procesos establecidos y el cambio disruptivo que

[11] GÓMEZ, Viviana. Propuesta para la implementación de un modelo integrado de gestión basado en la norma ISO 9001 y la Guía 34 en guarderías infantiles. Medellín, 2014.
[12] NARVÁEZ, Lisímaco. Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, 2016.

presentan los procedimientos del jardín, los cuales afectan de manera directa la investigación.

7.2. MARCO TEÓRICO

Norma ISO 9000

La organización internacional para la estandarización, ISO por sus siglas en inglés (*International Organization for Standardization*), es una federación a nivel mundial con sede en Ginebra: Suiza, en la cual se encuentran los organismos representantes de cada país en cuanto a estandarización se trata, en el caso colombiano es el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), y según Monterroso[13], tiene como objetivo desarrollar estándares internacionales de calidad para facilitar el comercio internacional. Esta organización es actualmente la encargada del desarrollo y publicación de estándares de calidad, facilitando la coordinación y unificación de distintas normas internacionales e incluyendo la idea de que las prácticas y actividades se pueden estandarizar, tanto para benéfico de los productores como de los compradores de productos y servicios. Y tiene como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización.
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

[13] MONTERROSO. Normas ISO. En: Universidad Nacional de Lujan [en línea], 2003.

Familia de las Normas ISO

La norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad del que trata el presente trabajo viene acompañada de otras normas las cuales ayudan a complementar y entender fácilmente como se puede planificar, implementar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Este grupo de normas relacionadas con la calidad se conocen como familia de normas, las cuales según Jiménez[14] son:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 9004: Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.
- ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental

Sistemas de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta a López y Roa[15], es una estructura organizada que incluye la definición de responsabilidades, de procedimientos, de procesos, y de los recursos que se necesitan para su adecuada ejecución. Los sistemas de calidad pueden aplicarse a cualquier tipo de organización, desde una gran industria, hasta una empresa familiar además de organizaciones de tipo social. Con el tiempo ha venido ganando

[14] Pymes y Calidad 2.0. Op.cit.
[15] LÓPEZ, Karen y ROA, Ángelo. Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva KONTROLAR T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Bogotá, 2016. p. 19.

importancia la implementación y posterior certificación, que para las empresas se ha convertido en un valor agregado muy importante en el en mercado global actual.

Para una empresa o una organización la implementación de un sistema de gestión de la calidad puede representar varios beneficios que incrementaran sus producciones y ganancias, López y Roa[16] afirman que estos beneficios son:

- Mayor nivel de calidad del producto.
- Disminución de rechazos y optimización del mantenimiento.
- Reducción de costos.
- Mayor participación e integración del personal de la empresa.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Mejora de la competitividad.
- Garantía de supervivencia en el mercado.

Por otra parte López y Roa[17] proponen cuatro objetivos clave que deben existir en todo sistema de gestión de la calidad, los objetivos son:

- Conseguir, mantener y buscar una mejora continua en relación con los requisitos de la calidad.
- Mejorar la calidad de las operaciones internas, para satisfacer de manera continua a los clientes y demás partes interesadas.
- Dar confianza a la dirección y a los empleados en cuanto al cumplimientos de los requisitos de la calidad, y que esto conlleva a una mejora de la calidad.

[16] Ibíd., p. 21.
[17] Ibíd., p. 21.

- Dar confianza a los clientes y partes interesadas en que los requisitos de la calidad están siendo cumplidos en la entrega del producto o servicio.

Reseña histórica de la Calidad

La historia de la calidad según Cruz[18], se remonta a la década de los años 30, en Estados Unidos, en la cual se realizaron las primeras pruebas y estudios en cuanto al tema de calidad, pero no se logró una mejora significativa. Para el año 1933 en los laboratorios se aplica por parte del doctor Sheward el concepto de control estadístico de procesos, para conseguir una mejora en la producción y en la calidad de sus productos, enfocándose en la reducción de errores y análisis del origen de las mermas reflejando esta mejora en términos de costo beneficio, en el año 1939 se iniciaba la segunda guerra mundial, este hecho significo que el control estadístico del proceso, se convirtiera poco a poco en una herramienta muy utilizada en la industria militar norteamericana y de esta manera se creó el primer sistema de aseguramiento de la calidad en el mundo.

La razón de la creación de este sistema por parte del Gobierno americano y su industria militar fue la de evitar la pérdida de vidas humanas por medio de la aplicación de estándares a sus líneas de producción, ya que en 1942, se evidenciaron fallas en la producción de paracaídas, de cada mil paracaídas 4 no se abrieron causando la muerte a varios jóvenes, en el siguiente año 1943, se incrementa el uso de estandarización en otras dependencias del ejército, para más adelante crear la primera norma que incluía los conceptos de aseguramiento de la calidad y certificación y, se les dio el nombre de normas Z1, de gran éxito en la industria militar[19]. En Gran Bretaña ocurre algo similar, se crean, por parte del ejército británico y con el apoyo de Estados Unidos, las primeras normas de calidad, conocidas inicialmente como sistema de normas 600, posteriormente surgen las normas británicas 1008 al hacer una adaptación

[18] CRUZ, José. Historia de la Calidad. México, 2013. p. 1.
[19] Ibíd., p. 3.

de las normas estadounidenses Z1. En otros países comenta Cruz[20], como Alemania Japón y la unión soviética los estándares o sistemas que implementaban no fueron tan significativos como los desarrollados por estados unidos y gran Bretaña convirtiéndolos en los primeros países en garantizar la calidad en el mundo.

Retomando a Cruz[21] a mediados de la década del 40 aparece el doctor Edwards Deming estadista y discípulo de Sheward, que contribuiría a la industria militar norteamericana realizando capacitaciones acerca de la norma Z1, más adelante en el año 1947 Deming iría a Japón, país en el cual implanto su modelo administrativo para el manejo de la calidad, incrementando la productividad y la calidad de los productos japoneses que hasta entonces era mala. En 1951 en Japón se implementan los conceptos de mejora continua de Deming en 45 industrias que tuvieron éxito al elevar su calidad, por esta razón Deming es considerado el padre de la calidad moderna. Entre 1950 y 1960 el uso de normas de calidad en industrias de todo mundo se incrementa y acompañado de la llegada de la era de la información se da inicio a una nueva manera de competir en el mercado globalizado y se presenta a Japón como una potencia del siglo XXI.

No solo los japoneses y Deming trabajaban en el aseguramiento de la calidad, según Cruz[22], es importante resaltar la participación de Joseph juran quien también influiría en el desarrollo de Japón en el tema de calidad, Philip Crosby quien en el año 1960 inicia una revolución de la cálida en los estados unidos , y por ultimo Armand Feigenbaum quien fue el impulsor del control de la calidad y el concepto de gestión de la calidad y en Japón Kaoru Ishikawa quien contribuyo en gran medida al incremento de la calidad en las industrias japonesas.

[20] Ibíd., p. 3.
[21] Ibíd., p. 4.
[22] Ibíd., p. 5.

El doctor Feigenbaum, introdujo en la general electric un programa de gestión de la calidad que sería el primero en aplicar el control total de la calidad en estados unidos, gracias a esto Feigenbaum es nombrado como director de producción de todas las industrias general electric alrededor del mundo, al igual que Deming y Juran, Feigenbaum también visita e influye en la creciente ola de calidad que se presenta en Japón. En todo el mundo entre 1960 y 1970 se presenta la calidad como estrategia competitiva de las empresas en el mercado global revolucionando las industrias principalmente en Japón, estados unidos, y Alemania, seguidos de Francia e Inglaterra. A partir de 1970 se crea el concepto de "norma de calidad" y la calidad se convierte rápidamente en una tendencia mundial en todas las industrias.[23]

La implementación de este sistema de normas en la industria espacial mostro que la mayoría de las fallas provenían casi siempre de errores humanos, esto hizo que se consideraran los conceptos de Crosby quien pretendía incluir al personal para que adquiriera cierto grado de responsabilidad y toma de conciencia y así poder disminuir y evitar la presencia de errores de tipo humano, incrementando aún más la eficiencia de los sistemas de normas de calidad, esto se conocía como el programa "cero defectos".

En el año 1975 a causa de la crisis del petróleo se genera una lucha por el posicionamiento de las industrias, en la cual gracias a la implementación de estrategias como los círculos de control de calidad y el control total de la calidad las industrias japonesas toman la cabeza del mercado global desplazando a estados unidos en la producción y en el mercado de los automóviles, cámaras fotográficas, industria óptica, artículos domésticos y electrodomésticos.[24]

En el año 1979 en Gran Bretaña El British Standard creó la BS5750 por el interés creciente en las actividades de inspeccionar, verificar y asegurar ya que todas las

[23] Ibíd., p. 6.
[24] Ibíd., p. 7.

entidades comenzaron a exigir a sus proveedores la autentificación de sus productos o servicios. Esta norma británica fue muy eficiente por lo que en el año 1987 se creó y publico la primera versión de la norma ISO9001, la cual conservaba intacta la estructura de la BS5750.

En la creación y publicación se dieron a conocer tres modelos que aseguraban la calidad, estos fueron:

- ISO 9001: modelo para la garantía de la calidad en diseño, desarrollo, producción, servicio e instalación.
- ISO 9002: Arquetipo que asegura la calidad en servicio, producción e instalación.
- ISO 9003 es el modelo que asegura la calidad en servicio, producción e instauración.

A partir de los años 90 con la existencia de las normas ISO 9001 se limita el mercado global aceptando solo a empresas que implementen y certifique sistemas de calidad bajo la norma ISO 9001 ya que esta norma internacional tiene vigencia en Europa, estados unidos, américa latina y Canadá.

Para el año 1994 se realiza la primera revisión de las tres normas y se muestra la segunda edición de estas normas: ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994. En la 9003 no se registraron cambios. Seis años después para el 2000 se realizó una segunda revisión, la norma ISO 9001:2000 y estableciéndose la tercera edición de las normas de la familia ISO 9000. Esta ocasión incluyó cambios significativos además del nombre, también mejoro la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y se presenta un mejor desarrollo en las entidades que la implementaban.[25]

[25] WILSOFT. Evolución de las normas ISO 9000 [en línea], 2016. p. 3.

Más adelante en el 2008, se volvió a repasar e inspeccionar la norma ISO 9001:2000. En esta oportunidad, los cambios se relacionaron con la mejora de la estabilidad y permanencia de la norma de Gestión Ambiental ISO 14001:2004. Y La última revisión y actualización fue realizada el año pasado y dio como resultado la NTC ISO9001:2015 al igual que la ISO 9000:2015, en la cual se presentaron varios cambios como la inclusión de criterios para definir posibles riesgos y las medidas para prevenir o atender dichos riesgos, requisitos de información de las partes externas e internas, sin embargo conserva la estructura de las primeras normas ISO 9001.[26]

Entre las novedades de esta norma se pueden destacar:

- Mejor redacción que será más general y global así como comprensible a las empresas de servicios y productos.
- Predominan el liderazgo y la planificación.
- Especifica el enfoque a procesos de una organización a través de factores como: determinar los procesos, los resultados, riesgos, recursos e indicadores.
- El término “acción preventiva” desaparece La norma ISO 9001 de 2015 trata la prevención a un nivel más alto relacionada a la gestión de riesgos explicada en el apartado 6.1 de la norma titulado “Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades”.
- Los términos “documento” y “registro” se sustituyen por “información documentada”.
- Se habla de las “partes interesadas” en vez de cliente.
- Se hace insistencia en la mejora continua.

[26] Ibíd., p. 5.

Principios de la Gestión de la Calidad

La NTC ISO 9001:2015 se basa en siete principios los cuales se describen a continuación:

- ENFOQUE AL CLIENTE: el enfoque hacia los clientes se trata de cumplir con los requisitos del cliente e incluso superar sus expectativas, se considera el principio principal de la gestión de la calidad, contribuye al éxito de la organización y algunos de sus beneficios son el incremento del valor para el cliente, incremento de la satisfacción del cliente e incremento de la reputación de la organización.[27]
- LIDERAZGO: el liderazgo y los líderes en todas las áreas o niveles de la organización establece los propósitos y direccionan a las personas implicadas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. Algunos de sus beneficios son: el aumento de la eficacia y eficiencia la cumplir los objetivos de la calidad; mejora en la coordinación en los procesos de la organización y mejora en la comunicación.[28]
- COMPROMISO DE LAS PERSONAS: el compromiso y la competencia de las personas que conforman la organización es esencial para que esta pueda incrementar la capacidad de generar valor y conseguir el logro de los objetivos de la calidad. Algunos de sus beneficios son: mejora de la comprensión de los objetivos por parte de las personas y aumento de la motivación para lograrlos; aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora y aumento de la confianza y colaboración en toda la organización.[29]
- ENFOQUE A PROCESOS: el sistema de gestión de la calidad se basa en la interrelación de procesos, al entender cómo se gestionan las actividades como procesos que se relacionan y que funcionan como un solo sistema,

[27] ICONTEC, Op.cit. p. 4.
[28] Ibíd., p. 3.
[29] Ibíd., p. 2.

la organización incrementara su desempeño y asegurara el cumplimiento de los objetivos. Algunos de sus beneficios son: resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados; optimización del desempeño mediante la gestión eficaz de proceso y el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias.[30]

- MEJORA: las organizaciones que tienen un enfoque hacia la mejora continua, mantiene niveles actuales de desempeño y es capaz de reaccionar a los cambios internos y externos y crea nuevas oportunidades para crecer. Algunos de sus beneficios son: mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente; aumento de la promoción de la innovación y mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz seguida de la prevención y acciones correctivas.[31]
- TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA EVIDENCIA: la toma de decisiones en una organización puede ser decisiva y siempre implica un grado de incertidumbre, por lo general implica varios tipos y entradas de información. Es importante tener en cuenta las relaciones causa y efecto y las consecuencias no previstas, analizando los datos y evidencias se tendrá mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones. Algunos de sus beneficios para la organización son: mejora de los procesos de toma de decisiones; mejora de la evaluación del desempeño del proceso y de la capacidad de lograr los objetivos y aumento de la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y las decisiones.[32]
- GESTION DE LAS RELACIONES: para que una organización pueda lograr el éxito es importante que las relaciones que tiene con las partes interesadas pertinentes sean gestionadas adecuadamente como por ejemplo con los proveedores y clientes. Algunos de sus beneficios son:

[30] Ibíd., p. 2.
[31] Ibíd., p. 2.
[32] Ibíd., p. 2.

aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada; entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas.[33]

Enfoque basado en procesos

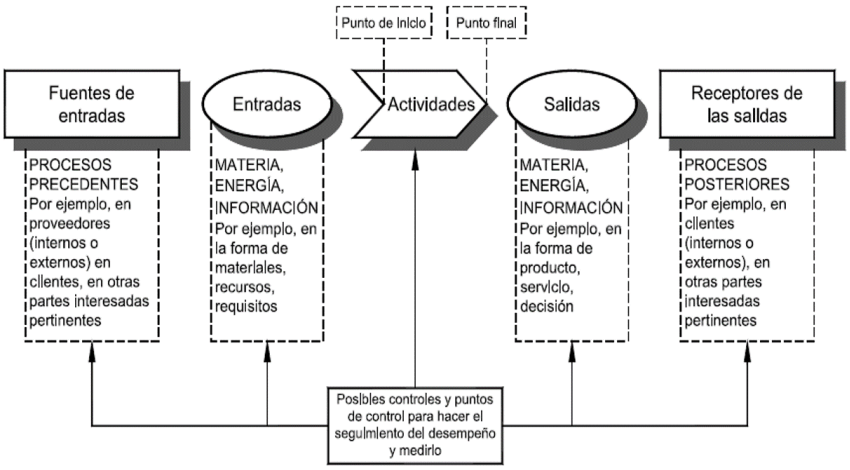
La norma NTC ISO 9001:2015 promueve el enfoque basado en procesos al sugerir el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad para cumplir los objetivos planteados por la organización y cumplir los requisitos de los clientes, en la Figura No. 1, se observa la sistematización de este enfoque que contempla la definición y gestión de los procesos y sus interrelaciones de manera sistemática con el fin de alcanzar los resultados planteados según la política de la calidad de la organización.

La gestión de los procesos y del sistema se realiza por medio del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) en cual se maneja de manera global teniendo en cuenta los posibles riesgos previniendo resultados no deseados y aprovechando las oportunidades. La aplicación del enfoque basado en procesos permite: la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

Figura No. 1

Esquema de los elementos de un proceso

[33] Ibíd., p. 2.



Fuente: ICONTEC, NTC – ISO 9001:2015, 2015. p. 3.

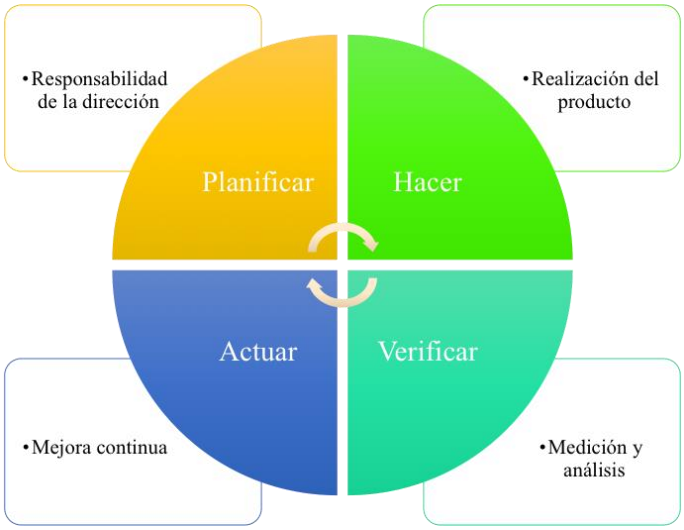
Ciclo PHVA

En la Figura No. 2, se observa una adaptación del ciclo PHVA: PLANIFICAR-HACER- VERIFICAR-ACTUAR que es aplicable a todos los procesos de un sistema de gestión de la calidad, se divide en cuatro etapas las cuales teniendo en cuenta la NTC 9001:2015 se describen a continuación:

- *Planificar:* se deben establecer los objetivos del sistema así como sus procesos y los recursos necesarios para conseguir los resultados esperados relacionados a los objetivos de calidad y los requisitos del cliente, teniendo en cuenta las políticas de la organización y los riesgos y oportunidades que se puedan presentar.
- *Hacer:* implementación de lo planificado.
- *Verificar:* se trata de realizar el seguimiento y la medición de los procesos, productos o servicios que resultan de las actividades de la etapa de planificación. Se debe realizar un informe con los resultados.
- *Actuar:* consiste en la toma de decisiones y acciones para mejorar el desempeño cuando se requiera.

Figura No. 2

Ciclo PHVA



Fuente: El autor adaptado de ICONTEC, NTC – ISO 9001:2015, 2015. p. 4.

Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos ha existido implícitamente en las versiones anteriores de la NTC ISO 9001:2015 sistemas de gestión de la calidad, incluyendo la creación de acciones preventivas para eliminar las posibles no conformidades, pero en la actual norma la definición e identificación de los riesgos es un requisito, el cual consiste en que dentro de la etapa de planeación la organización debe identificar los riesgos y oportunidades que puedan presentarse, así como las medidas preventivas y correctivas para dichos riesgos.[34]

[34] Ibíd., p. 25.

7.3. MARCO CONCEPTUAL

Una organización que tiene como objetivo la calidad promueve una cultura que espera como resultado comportamientos, actividades, actitudes, y procesos que aporten valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas. Para esto es necesario tener claro algunos términos que se describirán brevemente a continuación:

- **Calidad:** La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. La calidad significa aportar valor al cliente, es decir, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un buen precio. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente. Una definición más formal según la norma ISO 9000 es: *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 y la calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.*[35]
- **Sistema de Gestión de la Calidad**: es un sistema que comprende actividades mediante las cuales la organización hace la identificación de sus objetivos y determina los procesos y recursos que son requeridos para lograr los resultados que se desean. Se encarga de gestionar los procesos y los recursos que se requieren para proporcionar valor y poder lograr los resultados esperados para la satisfacción del cliente. Por otro lado posibilita a la alta dirección la optimización en el uso de los recursos

[35] ICONTEC, NTC – ISO 9000:2015, 2015. p. 9.

considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo y proporciona medios para la identificación de acciones que aborden las consecuencias previstas y no previstas en el proceso de producción o de prestación de un servicio u objeto.[36]

- **Contexto de una organización**: El contexto de una organización es un proceso en el cual se determinan los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización y factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.[37]
- **Partes interesadas**: según la NTC ISO 9001:2015 El concepto va más allá del enfoque únicamente hacia el cliente, es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan un riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para cumplir con aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.[38]
- **Apoyo alta dirección**: El apoyo de la alta dirección al sistema de gestión de la calidad y al compromiso de las personas permite la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados. el seguimiento de los procesos y resultados. la determinación y evaluación de los riesgos y las oportunidades, y la implementación de acciones apropiadas. La adquisición, el despliegue, el mantenimiento, la mejora y la disposición final responsable de los recursos apoyan a la organización en el logro de

[36] Ibíd., p. 11.
[37] ICONTEC, Op.cit. p. 2.
[38] Ibíd., p. 2.

sus objetivos.[39]

- **Personas:** Las personas son recursos esenciales para la organización y según la NTC ISO 9001:2015 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.[40]
- **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.
- **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.
- **Comunicación:** La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión del contexto de la organización; las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas.

[39] Ibíd., p. 3.
[40] Ibíd., p. 4.

7.4. MARCO CONTEXTUAL

7.4.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Contexto Sociocultural

La idea de la creación del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, surge por la profesora Carmen Elena Contreras Borja, teniendo como primera necesidad el desarrollo de su hija[41]. Buscando alternativas en la UPZ donde se encuentra ubicado el jardín encontró deficiencias y carencias en el trabajo de los jardines barriales en actividades y proyecto pedagógico en lo referente al potenciamiento en el desarrollo de los niños y niñas, además de espacios físicos reducidos.

Por otra parte las condiciones exigidas para la adquisición de un cupo en los jardines públicos del distrito no podían ser cumplidas por algunas familias del sector. Entre estas condiciones se encuentra el puntaje SISBEN, para una madre de familia con nivel 2 o superior es evidente los obstáculos para obtener un cupo. Debido a estas dos situaciones para el año 2012 se funda un Jardín Infantil[42] desde la perspectiva del potenciamiento del desarrollo de los niños y niñas del sector de Ciudad Bolívar y se propone una planta física adecuada para aquellos niños y niñas en la primera etapa vital de vida, que tienen menos posibilidades de contar con un cupo en los jardines del ICBF y la SDIS.

La localidad: Ciudad Bolívar

Kindergarten Juliana se encuentra ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar que

---

[41] DOCUMENTO de Carmen Contreras, Directora del Jardín Infantil Kindergarten Juliana. Bogotá, agosto de 2017. p. 2.
[42] Ibíd., p. 2.

tiene una extensión total de 12.999 hectáreas, de las cuales 3.391hectáreas se clasifican como suelo urbano y 9.608 hectáreas corresponden al suelo rural, que equivale al 73,9 % del total de la superficie de la localidad.

Después las localidades de Sumapaz y Usme, Ciudad Bolívar está clasificada como la localidad más extensa, como la tercera localidad con mayor superficie rural y como la quinta localidad con mayor cantidad de área urbana.

En los años cincuenta se iniciaron los asentamientos subnormales producto del poblamiento desordenado y caótico que se ha desarrollado en la capital y del desplazamiento de campesinos provenientes de diversas zonas del país, debido a la presencia del conflicto armado, la cual les obligó a dejar sus tierras y dirigirse a la capital en busca de un mejor futuro, por sus características físicas de baja calidad, no ofrecían a sus habitantes un nivel de vida normal.

Posteriormente, la Constitución de 1991 le da a Bogotá el carácter de Distrito Capital; en 1992 la Ley 1a reglamentó las funciones de las Juntas Administradoras Locales, de los Fondos de Desarrollo Local y de los Alcaldes Locales, y determinó la asignación presupuestal. Mediante los acuerdos 2 y 6 de 1992, el Concejo Distrital, definió el número, la jurisdicción y las competencias de las JAL.

Bajo esta normativa, se constituyó la localidad de Ciudad Bolívar, conservando sus límites y nomenclatura, administrada por el Alcalde Local y la Junta Administradora Local, con un total de once Ediles.

Finalmente, el Decreto - Ley 1421 determina el régimen político, administrativo y fiscal bajo el cual operan hasta hoy las localidades del distrito.[43]

La UPZ: San Francisco

La UPZ 66 de San Francisco: Limita al norte con la avenida Villavicencio, al oriente con el Río Tunjuelito y la Avenida Boyacá, al sur con Compartir y Marandú, y al oriente con las urbanizaciones Candelaria la Nueva y Juan José Rondón, y con la futura avenida Circunvalar del Sur. Es una UPZ con urbanización

[43] Ibíd., p. 3.

incompleta y la menos extensa de la localidad con 182,34 hectáreas, cuenta con dieciocho barrios, dieciséis de los cuales son legalizados y dos barrios sobre los que no hay información.

Está compuesta por barrios de vivienda, principalmente de los estratos 1 y 2, con el comercio barrial y algunos servicios a la comunidad, como canchas, colegios, salones comunales y otros.

La mayoría de estos barrios tuvo origen ilegal y por consiguiente el crecimiento desordenado, haciendo que hoy en día existan problemas por la falta de una red vial adecuada, por deficiencias en los servicios públicos y por falta de equipamientos como escuelas, centros de salud y estaciones de policía entre otros.

Características Generales:

- Se ubican los barrios más antiguos de la localidad.
- Es donde hay más conjuntos residenciales que en cualquier otro lado de la localidad.
- Hay servicios públicos y más ventajas en movilidad y transporte público.
- Es donde hay la mayor presencia institucional y donde tienen sede algunos de los desarrollos servicios del Estado.
- Hay fábricas muy grandes cerca de las vías o líneas principales.
- Es donde están las zonas comerciales más grandes de este territorio.

El nivel educativo de las personas, comparativamente con las demás zonas, es más alto, pues se encuentra mayor número de personas con bachillerato, formación técnica y profesional, especialmente en población joven, aspecto que influye en el tipo de labores desempeñadas y los ingresos familiares.[44]

[44] Ibíd., p. 4.

El barrio: Candelaria La Nueva

Luego de constantes desarrollos ilegales en la localidad de Ciudad Bolívar, iniciados a partir de los años cincuenta, en 1980 la Caja de Vivienda Popular inicia la construcción de un complejo urbanístico denominado Candelaria la Nueva, que incluía todos los servicios y sus calles eran pavimentadas. 3.115 soluciones de vivienda de 6 X 12 metros de fondo, estaban conformadas por sala comedor, un cuarto, baño con ducha y cocina independiente del cuarto. De igual forma, un patio y una terraza que compartían cien casas.

Sin embargo, Candelaria la Nueva inicio su transformación a principios de los noventa con la llegada de la Universidad Distrital sede Tecnológica, que generó la transformación de los usos de residenciales a comerciales y se convirtió en el paso obligado de los residentes de los barrios como Jerusalén que se encuentran ubicados loma arriba.

Sus calles concebidas desde su creación como pasos peatonales y limitadas vías vehiculares en su interior, no han impedido el desarrollo y crecimiento de Candelaria la Nueva y su transformación de residencial a comercial, cumpliendo los sueños de muchos que un día iniciaron una nueva vida en un "barrio estrato ocho de Ciudad Bolívar".

Kindergarten Juliana está situado en el barrio Candelaria la Nueva, un barrio con desarrollo comercial, social y educativo en las dos últimas décadas. Es una comunidad que es un gran mayoría son hijos de pensionados del distrito, ya que el Proyecto urbanístico de la CVP estaba dirigido a los empleados de empresas como la EDIS, La empresa de Energía de Bogotá, la EAAB, la Secretaria de Educación. Nuestros niños y niñas son nietos de aquellos que “inauguraron el barrio”, donde sus abuelos fortalecieron sus familias, bridaron la educación de sus hijos en el Colegio Rodrigo Lara Bonilla o en los colegios de la llamada “Ciudadela educativa” ubicada en el Tunal.

La comunidad de Candelaria la Nueva siempre está en busca de mejores alternativas educativas, de salud, recreativas y sociales para los niños y las niñas, es por ello que hemos sido acogidos con aceptación y respeto por nuestros

vecinos.[45]

Coordinación y articulación con equipamiento de la localidad, la UPZ y el barrio y distrito.

Desde el año 2013 y hasta la fecha *Kindergarten Juliana*, ha estableciendo poco a poco relaciones con las diferentes entidades que hacen parte del territorio barrial, local y distrital con alianzas como:

- **Hospital Vista Hermosa:** En las acciones conjuntas que se han desarrollado están:
  - ❖ Campañas de promoción y prevención en temas de vacunación, salud oral y asistencia al programa de crecimiento y desarrollo.
  - ❖ Asistencia por parte del equipo docente al curso de manipulación de alimentos.
  - ❖ Remisión a la entidad de casos niños que no asisten al programa de crecimiento y desarrollo.
  - ❖ Visitas de seguimiento para referentes de salubridad.

Sin embargo, muchas de otras acciones que se han querido realizar han sido negadas por la entidad al ser un jardín privado.

- **Bomberos Candelaria:** Se realiza a partir del año 2015 dos acciones conjuntas con esta entidad:
  - ❖ Capacitación en Prevención de emergencias. Dirigida al personal docente, administrativo y de servicios.
  - ❖ Visita Lúdica. Está dirigida a los niños del jardín y se realiza en la estación de bomberos.
- **Casa de la Cultura de Ciudad Bolívar:** Se aprovechan las actividades que se desarrollan en la Casa de la Cultura tales cómo Batuta, Filarmónica y actualmente la asistencia a la ludoteca, estos espacios y tiempos se aprovechan para fortalecer los desarrollos artísticos de los niños y las

[45] Ibíd., p. 5.

niñas, además de ir en concordancia con dos de nuestros pilares: Artes y Comunicación.

Visita guiada para conocer las instalaciones y las actividades que se realizan.

- **Red de Bibliotecas públicas:** Uno de los ejes ***Kindergarten Juliana*** es la comunicación por ello buscar espacios de lectura para los niños y las niñas es fundamental. Desde el año 2013 se realiza cada trimestre salidas a las diferentes bibliotecas de la Bibliored.
  - ❖ Actividades de Talleres dirigidos a la población de primera infancia: estos talleres se llevan a cabo en la ludoteca y en la bebeteca.
  - ❖ Cada 15 días los niños asisten al programa "Leyendo con mi Bebé" en la Biblioteca Pública Perdomo
- **Colegios Distritales:** Desde el año 2016 se ha realizado con docentes del distrito un acompañamiento en el eje de Investigación, donde el pretexto de astronomía es una excusa para que el niño explore y descubra las formas y fenómenos de la naturaleza.

  Este trabajo se ha realizado en los colegios Rodrigo Lara Bonilla con el profesor Maximiliano Álzate y en el Colegio Cundinamarca con el Profesor Jaime Cavarcas. Este proceso es liderado en el jardín por el Físico Alfonso Prieto, quien es divulgador de la astronomía a nivel país.
- **Jardín Botánico:** Durante el año 2017 se logró participar en el programa "Semilleros de Investigación" dirigido a la Primera Infancia, este programa se desarrolla en 8 sesiones una cada 15 días, y realiza dos salidas al campo. Su objetivo es trabajar la investigación con los niños desde la observación y la indagación. Participar con los profesionales del Jardín Botánico permite que el jardín fortalezca el Eje de Investigación.

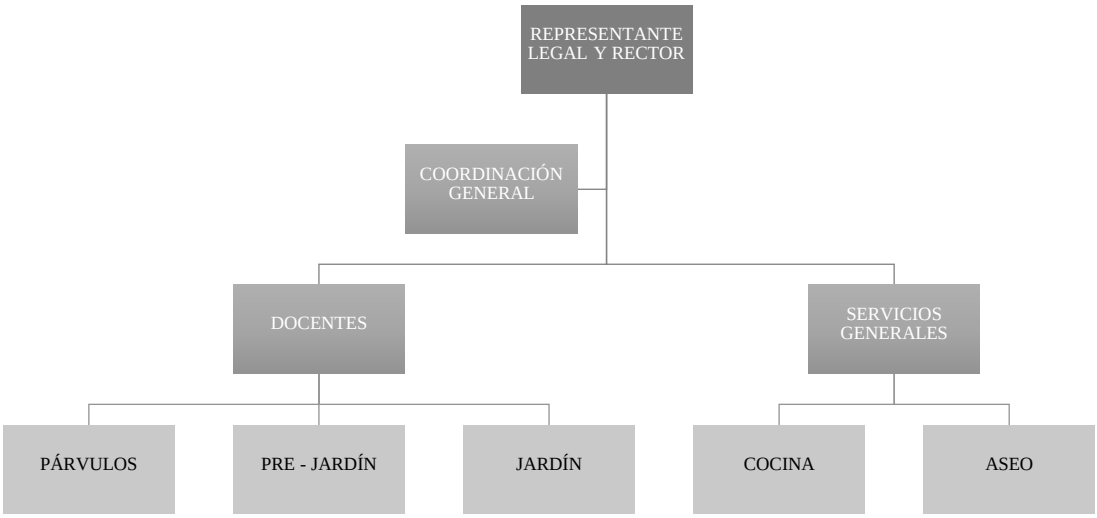
7.4.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

A continuación se presenta la postura de la institución con respecto a su compromiso con la educación en la primera infancia, describiendo su misión y visión y observando en la Figura No. 3 el organigrama del jardín que permite presentar de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa, que permite agilizar los procesos.

Organigrama

Figura No. 3

Organigrama del Jardín Infantil Kindergarten Juliana



Fuente: *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*

Misión

Ofrecer a los niños y niñas en su etapa inicial de crecimiento un trabajo intencionado, con educación experiencial basada en un enfoque pedagógico diferencial y social que promueva los aprendizajes de los niños y las

niñas; reconociendo las historias y contextos particulares de ellos, para que les permitan avanzar en sus procesos comunicativos, cognitivos, corporales, afectivos, sociales y artísticos y donde se garantice, acompañe y potencie el desarrollo infantil.[46]

Visión

Kindergarten Juliana se posicionará para el 2018 como uno de los Jardín Infantil en Ciudad Bolívar que lidera la Educación Inicial desde la perspectiva del potenciamiento del desarrollo de los niños y las niñas, promotor de proyectos pedagógicos basados en una educación diferenciada y experiencial que permita el progreso en cada una de las dimensiones del desarrollo humano.[47]

Naturaleza de la Institución

- El *Centro de Desarrollo Infantil Kindergarten Juliana*, es una institución educativa que ofrece sus servicios a niños y niñas en Educación Inicial, trabajando en calendario A.
- La idea de su creación nace de la profesora Carmen Elena Contreras Borja, en el año 2012, con el fin de crear un Jardín infantil desde la perspectiva del potenciamiento del desarrollo de los niños y las niñas del sector de Ciudad Bolívar.
- Busca proponer una planta física novedosa y adecuada especialmente para niños y las niñas en edades de los dos años a los cinco años.
- *Kindergarten Juliana* considera que los principales agentes educativos de la institución son las Directivas del jardín, los padres de familia, los docentes, el personal auxiliar (administrativo y demás empleados) y la sociedad en general. Por lo tanto, todos ellos tienen como misión la de colaborar en la formación integral de todos nuestros niños y niñas.
- La educación inicial que orienta y acompaña *Kindergarten Juliana* está

[46] Ibíd., p. 10.
[47] Ibíd., p. 11.

fundamentada en principios y en valores que de ellos se derivan.

- Kindergarten Juliana ofrece una educación inicial con enfoque diferencial, reconociendo las historias y contextos particulares de los niños y las niñas que les permitan avanzar sus procesos comunicativos, cognitivos, corporales, afectivos, sociales y artísticos y donde se garantice, acompañe y potencie el desarrollo infantil.[48]

7.5. MARCO LEGAL

Tabla No. 2

Normatividad legal

NORMA LEGAL	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	**Artículo 44.** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

[48] Ibíd., p. 11.

	Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. **Artículo 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe

	suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.
Ley 30 de 1992	"Por la cual se organiza el servicio público de la educación Superior". *CAPÍTULO V:* De los sistemas nacionales de acreditación e información **Artículo 55.** La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de educación superior y hará parte del proceso de acreditación. El Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, a través del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), cooperará con tales entidades para estimular y perfeccionar los procedimientos de autoevaluación institucional.
Ley 115 de 1994 -Ley General de Educación	**Artículo 4. Calidad y cubrimiento del servicio**. Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia

	velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento. El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo. **Artículo 80. Evaluación de la educación**. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de velar por la calidad, por el cumplimiento de los fines de la educación y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, establecerá un Sistema Nacional de Evaluación de la Educación que opere en coordinación con el Servicio Nacional de Pruebas del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, y con las entidades territoriales y sea base para el establecimiento de programas de mejoramiento del servicio público educativo.
Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente

	que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará un enfoque basado en los procesos que se surten en la entidad y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas.
Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia	**Artículo 29.** *Derecho al desarrollo integral en la primera infancia.* La primera infancia es la etapa del ciclo vital en la que se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Comprende la franja poblacional que va de los cero (0) a los seis (6) años de edad. Desde la primera infancia, los niños y las niñas son sujetos titulares de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política y en este Código. Son derechos impostergables de la primera infancia, la atención en salud y nutrición, el esquema completo de vacunación, la protección contra los peligros físicos y la educación inicial. En el primer mes de vida deberá garantizarse el registro civil de todos los niños y las niñas.
Convención sobre los derechos del niño	**Artículo 29:** 1. Los Estados Partes convienen en que la educación del niño deberá estar encaminada a: EDUCACIÓN Todo niño tiene derecho a la educación y es obligación del Estado asegurar por lo menos la

	educación primaria gratuita y obligatoria. La aplicación de la disciplina escolar deberá respetar la dignidad del niño en cuanto persona humana. OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN El Estado debe reconocer que la educación debe ser orientada a desarrollar la personalidad y las capacidades del niño, a fin de prepararlo para una vida adulta. a) Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades; b) Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas; c) Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y sus valores, de los valores nacionales del país en que vive, del país de que sea originario y de las civilizaciones distintas de la suya; d) Preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena; e) Inculcar al niño el respeto del medio ambiente natural. 2. Nada de lo dispuesto en el presente artículo o en el artículo 28 se interpretará como una restricción de la libertad de los particulares y de las entidades para

	establecer y dirigir instituciones de enseñanza, a condición de que se respeten los principios enunciados en el párrafo 1 del presente artículo y de que la educación impartida en tales instituciones se ajuste a las normas mínimas que prescriba el Estado.
Acuerdo 138 de 2004	Por medio del cual se regula el funcionamiento de los establecimientos públicos y privados que prestan el servicio de educación inicial.

Fuente: Compilación del autor

Tabla No. 3

Normas

NORMA	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 9000:2015	Norma Técnica Colombiana - ISO, Fundamentos y Definiciones.
NTC ISO 9001:2015	Norma Técnica Colombiana – ISO, Sistemas de Gestión de la Calidad
GUÍA 34: 2008	Guía para el Mejoramiento Institucional (De la autoevaluación al plan de Mejoramiento)

Fuente: Compilación del autor

8. METODOLOGÍA

Para diseñar el SGC del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* se hace necesario establecer un plan de acción mediante la realización de algunas actividades que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

- **Identificar los procesos y procedimientos internos desarrollados por el jardín**

  Consulta de documentación existente en la institución verificando su vigencia e identificar las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que existen mediante la matriz DOFA con respecto a la NTC – ISO 9001: 2015

- **Evaluar los procesos y procedimientos identificados para documentarlos y actualizarlos**

  Establecer una estructura organizada de la documentación de los procesos y procedimientos encontrados mediante el diseño de la documentación.

- **Documentar los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y las herramientas para su adecuada implementación**

  Elaborar la documentación pertinente para el cumplimiento de requisitos, dependiendo el estado de la institución construir nuevos o actualizar los que existan.

- **Desarrollar un SGC enfocado a la mejora continua y el buen servicio**

  Adecuar todo el SGC a las necesidades de la institución, teniendo en cuenta las partes interesadas y establecer herramientas que permitan la evaluación constante de lo establecido.

9. IMPACTOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con la elaboración de este SGC y la sensibilización del tema de calidad en la institución, se espera que los colaboradores se concienticen de la actividad que están realizando a diario, puesto que cada acción que es tomada interfiere en la calidad con la que se presta el servicio. También se pretende que con el manual de calidad diseñado para la empresa se establezcan objetivos y metas alcanzables que evidencien que la política de calidad está encaminada por la filosofía institucional. Además, se espera que el manual permita a la empresa estandarizar algunos de sus procesos, y que la aplicación de estos lineamientos permita generar nuevas oportunidades a la compañía, por ejemplo mayor facilidad para establecer alianzas con instituciones para el desarrollo integral de los niños; así como el mejoramiento continuo de sus procesos, en búsqueda de la excelencia, la competitividad y la confiabilidad en los resultados obtenidos, para enfocarse en conseguir una futura certificación.

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla No. 4

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	MES 1				MES 2			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Consulta y recopilación de documentación existente en la institución.								
Identificación y análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades mediante la matriz DOFA.								
Establecimiento de una estructura organizada de los procesos y procedimientos encontrados en el jardín.								
Diseño de documentación bajo los estándares ISO 9001: 2015.								
Construcción y actualización de documentos.								
Construcción del manual de calidad.								
Sensibilización del estudio y manual al personal del establecimiento educativo.								

Fuente: El autor

11. PRESUPUESTO

A continuación se observa el presupuesto proyectado para el desarrollo de la propuesta de investigación, donde se incluyen los gastos por parte de la empresa y del investigador como el asesoramiento del tutor, los transportes para llegar al lugar de estudio o los equipos que son necesarios para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta; todo con el fin de conseguir los impactos esperados.

Tabla No. 5

Presupuesto de la propuesta año 2017

GASTOS	FUENTES		**TOTAL**
	Empresa	Investigadores	
Tutor	$1’500.000	-	$1’500.000
Investigador	$500.000	-	$500.000
Papelería	$50.000	$50.000	$100.000
Transporte de visitas	-	$100.000	$100.000
Computador	$500.000	$500.000	$1’000.000
Imprevistos	$50.000	$50.000	$100.000
TOTAL	$2.550.000	$650.000	**$3.200.000**

Fuente: El autor

12. DIAGNÓSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015

El 23 de septiembre de 2015 la Organización Internacional de Normalización (ISO) realizó la publicación de la norma actual, y debido a esto es importante resaltar los cambios realizados desde la versión 2008[49], puesto que bajo estos estándares se dará enfoque al proyecto. A continuación, se presenta la correlación entre la norma recién publicada y la versión anterior:

Tabla No. 6

Comparación ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015

Norma ISO 9001:2015	Norma ISO 9001:2008	Descripción del cambio en la nueva ISO	Pág.
0. Introducción	---		10
0.1. Generalidades	0.1. Generalidades	Esta cláusula es prácticamente la misma; la nueva versión explica el contexto de la organización y su influencia en la estructura del sistema de gestión de calidad (SGC), al tiempo que señala que la norma no implica una necesidad de uniformidad en la estructura del SGC. Además, esta cláusula señala el aumento en la satisfacción del cliente.	10

[49] ISO 9001 (2015) - Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015. [en línea], enero de 2018.

0.2. La Norma ISO para la Gestión de Calidad	0.2. Relación con la Norma ISO 9004	Además de la norma ISO 9004, la nueva versión explica la ISO 9000 y la ISO 9001, y menciona las normas de la serie 10000 como normas que apoyan la implementación de un SGC.	10
0.3. Enfoque basado en procesos	0.3. Enfoque basado en procesos	Las cláusulas son iguales.	10
0.4. Ciclo Planificar – Hacer - Verificar- Actuar	---	La nueva versión destaca el ciclo PHVA. A pesar de que se utilizó en la versión anterior, ahora tiene una cláusula separada.	11
0.5. El pensamiento basado en el riesgo	---	El pensamiento basado en el riesgo es completamente un nuevo requisito de la nueva versión de la norma. Esta cláusula explica los términos "el pensamiento basado en el riesgo ", "riesgo", la razón de ser detrás de ellos; y que hace referencia a la norma ISO 31000.	11
0.6. Compatibilidad con otras normas de Sistemas de Gestión	0.4. Compatibilidad con otros Sistemas de Dirección	La nueva versión de la norma contiene la nueva "estructura de alto nivel", lo que aumentará la compatibilidad con otras normas y su integración.	12
Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos	**Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos**	**---**	13
1. Alcance	1. Alcance	Estas cláusulas son prácticamente las mismas para ambas versiones de la norma.	13
2. Referencias Normativas	2. Referencias Normativas	Hasta la fecha de publicación del DIS ISO 9001:2015, no se había incluido referencias normativas. Esta cláusula se incluye para mantener alineada	13

		la numeración de las cláusulas con otras normas de sistemas de gestión ISO.	
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones	Algunos de los nuevos términos son presentados en la nueva versión, como “información documentada”, “el contexto de la organización”, etc.	13
4. Contexto de la organización	---	---	14
4.1. Comprender la organización y su contexto	---	Se trata completamente de un nuevo requisito; la organización tendrá que determinar el contexto externo e interno que afecta a la organización.	14
4.2. Comprender las necesidades de las partes interesadas	---	Las partes interesadas son presentadas en la nueva versión de la norma. La versión anterior sólo se enfocó en el cliente.	14
4.3. Determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.2.2. Manual de la Calidad	Este requisito se relaciona con el Manual de Calidad en la versión anterior. El Manual de Calidad ya no es obligatorio, pero sí lo sigue siendo la necesidad de determinar y documentar el alcance del sistema de gestión de la calidad.	14
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	4.1. Requisitos generales	Los requisitos de la versión anterior se mantienen; los nuevos requisitos están relacionados con la determinación de los riesgos y oportunidades, así como la asignación de responsabilidades y autoridades de los procesos.	15
5. Liderazgo	---		15
5.1. Compromiso de	---	---	15

la dirección			
5.1.1. Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad	5.1. Compromiso de la dirección 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Las cláusulas son muy similares; el énfasis en la nueva versión está en promover el conocimiento y el apoyo de otras personas que contribuyen a la eficacia del SGC. La principal diferencia entre las cláusulas es que la nueva versión requiere que la alta dirección se haga responsable por la eficacia del SGC.	15
5.1.2. Enfoque al cliente	5.2. Enfoque al cliente	Los requisitos anteriores siguen siendo los mismos. La determinación de los riesgos y oportunidades en relación con la conformidad de los productos y servicios es un nuevo requisito, así como la consideración de los requisitos legales y normativos.	16
5.2. Política de la Calidad	5.3. Política de la Calidad	Los requisitos siguen siendo los mismos.	16
5.3. Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades	5.5.1. Responsabilidad y autoridad	La principal diferencia es que la nueva norma no requiere la designación de un representante de la dirección. Sin embargo, en la nueva cláusula se describen más detalladamente las funciones, responsabilidades y autoridades dentro del SGC, lo que implica que se pueden asignar a diferentes personas.	16
6. Planificación para el Sistema de Gestión de Calidad	---	---	17
6.1. Planificación para el Sistema de Gestión de	---	Este es un nuevo requisito. Al planificar el SGC, la organización tendrá que determinar los riesgos y	17

Calidad		oportunidades que afectan a la organización. Para conocer este requisito, lea la sección 6.1 de esta 55versión. Aquí podrían haber quedado incluidas las acciones preventivas ya que, en la 55versión de ISO 9001:2015 no aparecen.	
6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	5.4.1. Objetivos de la calidad	Los requisitos son los mismos, pero en forma más detallada en la nueva versión.	17
7. Soporte	---	---	18
7.1. Recursos	6.1. Provisión de recursos	---	18
7.1.1. Generalidades	---	Los anteriores requisitos se mantienen, pero la nueva versión hace hincapié en la consideración de las capacidades y limitaciones de la organización, así como los recursos que se obtienen de los proveedores externos.	18
7.1.2. Personas	6.2.1. Generalidades	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	19
7.1.3. Infraestructura	6.3. Infraestructura	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	19
7.1.4. Ambiente para el funcionamiento de los procesos	6.4. Ambiente de trabajo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	19
7.1.5. Recursos para el seguimiento y la medición	7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición	La nueva versión de la norma hace hincapié en la provisión de recursos para el seguimiento y medición. La organización debe conservar la información documentada como una prueba de aptitud para el uso de los recursos de seguimiento y medición. La norma ISO	19

		9001:2008 sólo se centra en el equipo de seguimiento y medición.	
7.1.6. Conocimiento organizacional	---	Este es un nuevo requisito que reconoce el conocimiento de la organización como un recurso importante. La organización tendrá que determinar los conocimientos necesarios para ejecutar sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	20
7.2. Competencia	6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia	La competencia y la conciencia se dividen en diferentes cláusulas para enfatizar su importancia y proporcionar requisitos más detallados.	20
7.3. Toma de conciencia	---	---	20
7.4. Comunicación	5.5.3. Comunicación interna	La nueva cláusula incluye tanto la comunicación interna como la externa y requiere la definición de la responsabilidad y los métodos de comunicación.	21
7.5. Información documentada **7.5.1. Generalidades** **7.5.2. Creación y actualización** **7.5.3. Control de la información documentada**	4.2.3. Control de los documentos 4.2.4. Control de los registros	Los documentos y registros ahora pertenecen a la misma categoría: Información documentada. Los requisitos de ambas versiones son equivalentes.	21
8. Operación	7. Realización del producto	---	22
8.1. Planificación y control operacional	7.1. Planificación de la realización del producto	Los requisitos de ambas cláusulas son equivalentes.	22

8.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios **8.2.1. Comunicación con el cliente**	7.2. Procesos relacionados con el cliente 7.2.3. Comunicación con el cliente	Los requisitos son casi lo mismo, pero la nueva versión hace hincapié en la comunicación sobre el tratamiento de la propiedad del cliente.	22
8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y servicio	7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	23
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y servicio	7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	23
8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios	7.3. Diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	23
8.3.1. Generalidades	---	Esta cláusula define cuándo es necesario establecer un proceso de diseño y desarrollo.	23
8.3.2. Determinación de las etapas y los controles para el diseño y desarrollo	7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	24
8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	24
8.3.4. Controles de diseño y desarrollo	7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5. Verificación del	La nueva cláusula exalta los requisitos de las tres cláusulas anteriores, manteniendo las anteriores necesidades y	24

	diseño y desarrollo 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo	acentuando en la consideración de la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	
8.3.5. Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	25
8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo	7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	25
8.4. Control de los productos y servicios proporcionados externamente	7.4.1. Proceso de compras	Aunque el nombre de la cláusula ha cambiado, los requisitos son prácticamente los mismos.	25
8.4.1. General	---	---	25
8.4.2. Tipo y alcance del control del suministro externo	7.4.3. Verificación de los productos comprados	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente las mismas.	26
8.4.3. Información para proveedores externos	7.4.2. Información de las compras	Los requisitos de ambas cláusulas son similares. La nueva versión hace hincapié en el seguimiento y control del desempeño de los proveedores externos.	26
8.5. Producción y prestación del servicio	7.5. Producción y prestación del servicio	---	26
8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio	7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio	Los requisitos son casi los mismos, pero la nueva norma señala que las condiciones.	26

9.1.3. Análisis y evaluación	8.4. Análisis de datos	Los requisitos son equivalentes.	30
9.2. Auditoría interna	8.2.2. Auditoría interna	Los requisitos son equivalentes. La principal diferencia es que la nueva norma no requiere un procedimiento documentado.	30
9.3. Revisión por la dirección	5.6. Revisión por la dirección	Los requisitos son equivalentes.	31
10. Mejora	8.5. Mejora		32

Fuente: Compilación del autor

12.1. DIAGNÓSTICO PREVIO EN ISO 9001:2015

Se realiza el diagnóstico de acuerdo a los puntos anteriormente planteados para la organización, con la siguiente metodología:

Se coloca una columna con los ítems de la norma de cada numeral a considerar.

Se establecen cinco columnas enumeradas de 0 a 5 en las cuales se va a colocar la calificación de esta manera:

Tabla No. 7

Valoración de la implementación de la norma

0	Este requisito no es aplicable, es decir lo ha definido como exclusión del SGC.
1	Requisito que aplica pero no ha sido diseñado, desarrollado, ni implementado.
2	Requisito que está en proceso de diseño como parte del SGC.

3	Requisito que se ha implementado y cuenta con resultados, registros y evidencias de su implementación.
4	Requisito que ha sido implementado y auditado con resultados de cumplimiento.
5	Requisito que ha sido implementado, auditado y está ya en proceso de mejoramiento.

Fuente: El autor

Se califica a su vez dentro de cada casilla de 0 a 5 de acuerdo al siguiente criterio:

0. Se considera exclusión.
1. No se ha implementado.
2. Está en diseño.

3-5. El estado de documentación y detalle en los procedimientos, registros, etc. con los que cuenta.

La tabla se puede visualizar en el *Anexo 1* y gráficamente los resultados son los siguientes:

Tabla No. 8

Resumen de avance de la norma por ítem

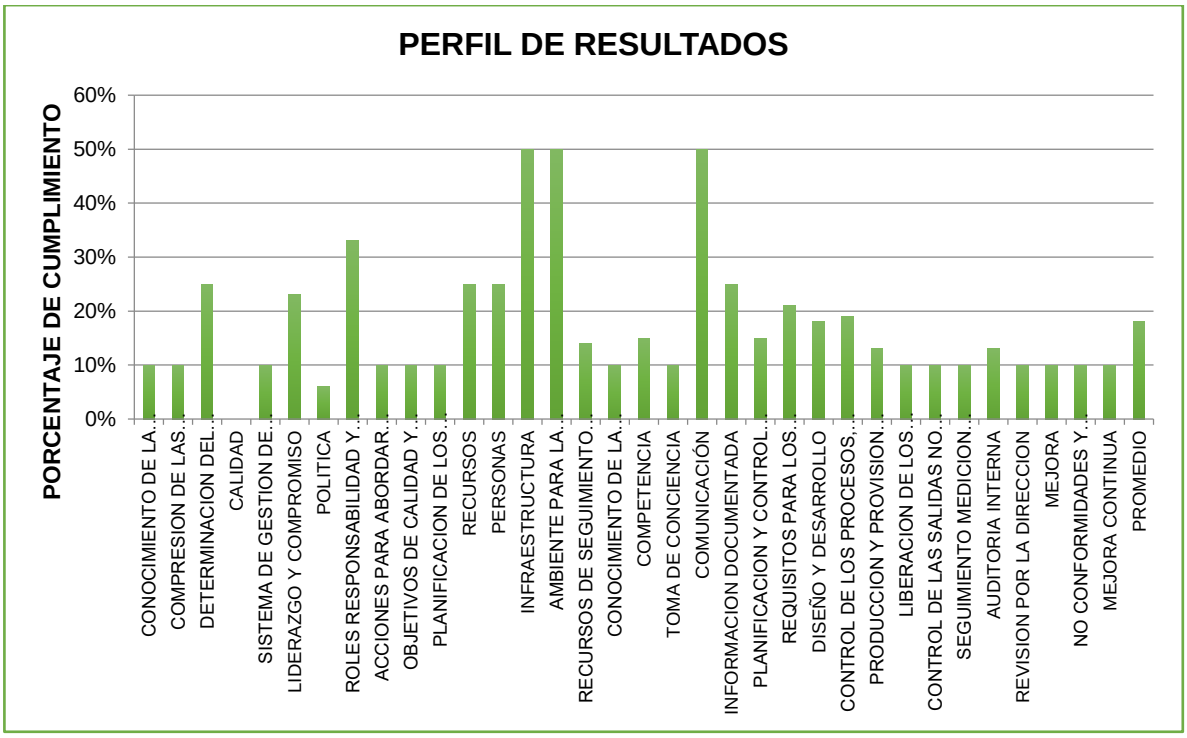
NUMERAL	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.1	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	**10%**
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	**10%**

4.3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	**25%**
4.4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	**10%**
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	**23%**
5.2	POLÍTICA	**6%**
5.3	ROLES RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	**33%**
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGO Y OPORTUNIDADES	**10%**
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO	**10%**
6.3	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	**10%**
7.1	RECURSOS	**25%**
7.1.2	PERSONAS	**25%**
7.1.3	INFRAESTRUCTURA	**50%**
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	**50%**
7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	**14%**
7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	**10%**
7.2	COMPETENCIA	**15%**
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	**10%**
7.4	COMUNICACIÓN	**50%**
7.5	INFORMACION DOCUMENTADA	**25%**
8.1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	**15%**
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	**21%**
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO	**18%**
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS YSERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	**19%**
8.5	PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	**13%**
8.6	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	**10%**
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	**10%**
9.1	SEGUIMIENTO MEDICION ANALISIS Y EVALUACION	**10%**
9.2	AUDITORIA INTERNA	**13%**
9.3	REVISION POR LA DIRECCION	**10%**
10.1	MEJORA	**10%**
10.2	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	**10%**
10.3	MEJORA CONTINUA	**10%**
PROMEDIO		**18%**

Fuente: El autor

Figura No. 4

Avance en el desarrollo de la ISO 9001:2015



Fuente: El autor

12.2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El análisis del entorno del sector educativo para la primera infancia, se basa en la metodología PESTEL, que permite identificar variables que no se pueden controlar, pero que son potenciales elementos que afectan en mayor o menor medida. La sigla se refiere a factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales.

A continuación se evidencia la matriz PESTEL para analizar el contexto en el que se desenvuelve el jardín.

Tabla No. 9

Matriz PESTEL

P	**Factores Políticos**	Constantes normas emitidas que pueden dar como no viables los nuevos emprendimientos.
		Creación de empleo mediante normativa legal.
E	**Factores Económicos**	Crisis económica mundial y sus consecuencias.
		Alta competitividad en el sector y decrecimiento financiero a nivel nacional y local.
S	**Factores Socioculturales**	Mayor participación femenina empleada.
		Familias menos numerosas.
		Aumento en los años de acompañamiento en la educación inicial, reflejándose en mayor poder adquisitivo.
		Mayor conciencia ambiental y de sustentabilidad.
		Comunidad preocupada y empoderada en temas de educación, discriminación y abusos.
T	**Factores Tecnológicos**	Comercio electrónico global, uso del internet y buen acceso a datos y conectividad.
		Oportunidades laborales.
		Baja inversión en investigación y desarrollo.
E	**Factores Ecológicos**	Mayor concientización y preocupación ambiental por parte de la sociedad.
		Judicialización de proyectos, destruye el incentivo de la inversión.
L	**Factores Legales**	Normatividad laboral colombiana.
		Verificación y cumplimiento de estándares mediante la vigilancia de instituciones gubernamentales.

Fuente: Compilación del autor

12.3. ANÁLISIS DE LA MATRIZ DOFA

Conociendo factores externos que afectan la institución, es necesario realizar un estudio más específico de los elementos que afectan positiva o negativamente y de forma directa al jardín, por ello a continuación se presenta el análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), permitiendo identificar las estrategias más adecuadas para aprovechar las fortalezas y oportunidades y para reducir las debilidades y enfrentar las amenazas del entorno.[50]

Tabla No. 10

Matriz DOFA

ANÁLISIS EXTERNO / ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Inquietud en la comunidad por conocer el nuevo centro para la primera infancia. 2. Inversión externa que permita un crecimiento integral. 3. Enfoque de investigación y comunicación con la primera infancia, posibilitando convenios y patrocinios. (Diferenciación)	1. Precios similares a los del mercado, permitiendo que exista la comparación con otras instituciones. 2. Inconformidades de algunos padres de familia, generando mala publicidad. 3. Normativa rigurosa de las entidades gubernamentales.
FORTALEZAS	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS FA**
1. Personal especializado en el cuidado de la primera infancia. 2. Innovación en metodología educativa mediante el aprendizaje experimental. 3. Evaluación constante de los procesos.	Realizar actividades y diversos proyectos utilizando enfoques de la metodología innovadora que permitan destacar los ejes del establecimiento: investigación y comunicación; dándolos a conocer a la comunidad y otras entidades posibilitando convenios y patrocinios.	Sensibilizar a la comunidad sobre metodología educativa y proyección de oportunidades justificando precios y evidenciado el factor de diferenciación. Crear documentos que permitan evidenciar los procesos llevados a cabo y el cumplimiento de las normas.

[50] BERNAL, César y SIERRA, Hernán. Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. 1ra ed. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.,2008. p. 87.

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Crecimiento de mercado limitado debido a la competencia. 2. Irrupción en la metodología tradicional educativa para la primera infancia: cambio de pensamiento a los padres. 3. Flexibilidad con el personal en varios aspectos.	Diseñar actividades mediante convenios que permitan dar a conocer a la comunidad el modelo educativo como factor diferenciador del establecimiento. Estructurar funciones definidas al personal, permitiendo que todo funcione acorde a lo establecido.	Generar una metodología para recibir quejas, reclamos y sugerencias; permitiendo conocer la opinión de la comunidad y buscar propuestas de mejora. Identificar la estructura de la propuesta de valor que se tiene para que se haga más su proyección mediante herramientas publicitarias.

Fuente: El autor

En síntesis, se observa que es fundamental lograr la confianza de los clientes, dado que la imagen de la institución se reflejará en el mercado mediante ellos. Además se deberá establecer el diseño de un SGC que permita una posterior certificación, logrando atraer clientes potenciales y generando confianza y reconocimiento por sus grandes fortalezas y su calidad.

12.4. JUSTIFICACIÓN DE UN SGC

Al identificar la situación actual en la que se desenvuelve la organización, se hace necesario ratificar las razones por las cuales se debe implementar un SGC evidenciándolas en la *Tabla No. 11* mediante una comparación entre las principales ventajas y desventajas de implementar un SGC bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015.

Tabla No. 11

Ventajas y desventajas de la NTC ISO 9001:2015

VENTAJAS	DESVENTAJAS
✓ Estandarización de los procesos que se llevan a cabo en la organización. ✓ Documentación y registro organizado de todas las actividades. ✓ Incremento de la satisfacción del cliente al asegurar la calidad del servicio ofrecido. ✓ Disminución en las incidencias negativas que se han presentado. ✓ Diferenciación de la competencia mediante la aplicación de un SGC generando una mejor posición competitiva. ✓ Se obtienen mejoras en un corto plazo y resultados visibles. ✓ Incremento en la productividad. ✓ Adaptación de los procesos a los cambios tecnológicos constantes. ✓ Eliminación de procesos repetitivos de poco rendimiento, evitando gastos innecesarios. ✓ Reducción de costos. ✓ Mejora de las relaciones entre las partes interesadas.	✓ Costos elevados por la preparación de la documentación necesaria. ✓ Tiempo requerido para el diseño del manual de calidad de acuerdo a las necesidades de la organización. ✓ Altos costos para mantener actualizados los lineamientos de la norma. ✓ Falta de asesoramiento gratuito. ✓ En las pequeñas y medianas organizaciones el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo. ✓ Inversiones muy significativas. ✓ Cambio de actitud en las personas de la organización: resistencia al cambio. ✓ Evaluación constante dentro de la organización. ✓ Comprensión y aplicación de requisitos legales.

Fuente: El autor

13. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

13.1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez hecho el estudio sobre el estado en que se encuentra la organización se procede a realizar el manual en base a la norma, explicando cómo se realizó esta actividad y los medios que fueron propiciados, dando a conocer la metodología para la elaboración de los registros y documentación.

De esta forma, controlar los procesos desarrollados en la institución y por cada uno de los colaboradores, proporcionando facilidad en los trámites que se deben realizar. Allí se delimitan los enfoques, los posibles riesgos, la medición del proceso y las correcciones para eventualidades; recordando siempre mantener la revisión y actualización de los procedimientos y formatos.

En el *Anexo 6* se observa este documento que se le entrega al *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* como resultado y evidencia del trabajo realizado.

13.1.1. ALCANCE DEL SGC

Se determinan los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad para establecer su alcance, teniendo en cuenta los siguientes componentes:

a. Cuestiones externas e internas.

b. Los requisitos de las partes interesadas.

c. Los productos y servicios de la organización.

En el alcance se determinan los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 que son aplicables para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance establece los tipos de servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de la NTC ISO 9001:2015 que no es aplicable para su Sistema de Gestión de Calidad. Se propone el siguiente alcance para el SGC:

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad para el Jardín Infantil Kindergarten Juliana tiene cobertura para los servicios que ofrecemos en la atención a la primera infancia, mediante educación experimental basada en un enfoque pedagógico diferencial y social para el aprendizaje de los niños, aplicando todos los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se tiene en cuenta el análisis estratégico de las cuestiones internas y externas de la organización.

13.1.2. POLÍTICA DEL SGC

La organización desea enfocar su estructura en un Sistema Integral de Gestión de Calidad y Responsabilidad Integral, encerrando así el cuidado del medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y el bienestar social. Teniendo en cuenta esto, se diseñó una política que satisficiera las necesidades de la organización, como su estructura, procesos, actividad económica y su principal objetivo.

La política se diseñó de forma integral, abarcando la razón de ser de la organización, los objetivos de la política se enmarcan en los siguientes componentes:

- Calidad

- Responsabilidad social
- Seguridad y salud en el trabajo
- Atención y prevención de emergencias
- Sostenibilidad ambiental

En la política se en marca el objeto social de la organización, el alcance, el compromiso de la gerencia, el cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos. A continuación se presenta la política integral que se propuso a la organización:

Política Integral de Calidad y Responsabilidad Integral

En el Jardín Infantil Kindergarten Juliana brindamos soluciones en la atención a la primera infancia, mediante educación experimental basada en un enfoque pedagógico diferencial y social para el aprendizaje de los niños, por medio de la responsabilidad integral, logrando así la satisfacción de nuestros clientes. Es parte de nuestro Sistema de Gestión Integral dar cobertura a todos nuestros Para lograr lo anterior nos comprometemos desde el más alto nivel a:

- *Asegurar la satisfacción de nuestros clientes, brindando un servicio conforme a los requisitos aplicables.*
- *Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores.*
- *Identificar los peligros, evaluar los riesgos, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, con el fin de proteger la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores, minimizando la ocurrencia de accidentes laborales y la aparición de enfermedades laborales.*
- *Desarrollar actividades encaminadas a proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales.*

- *Implementar acciones para la prevención y control de emergencias de cualquier índole, que pueda afectar a nuestras partes interesadas.*
- *Contribuir de forma eficaz al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias y grupos de interés, impulsando actividades en pro del cumplimiento de los derechos humanos, logrando así el desarrollo social del país.*
- *Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable y otras disposiciones normativas.*
- *Optimizar y mejorar continuamente nuestros procesos del Sistema de Gestión Integral.*

Para lograrlo, contamos con el liderazgo de la Rectoría en la asignación de los recursos necesarios a nivel económico, tecnológico y del talento humano.

Esta Política será comunicada a todas las personas que laboran bajo el control de nuestra organización, involucra a proveedores, contratistas y visitantes y está disponible para todas las partes interesadas en nuestro centro de trabajo.

13.1.3. PROCESOS

La herramienta para determinar los procesos se utilizó el mapa de procesos, que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, el diseño del mapa de procesos de la organización se realizó teniendo en cuenta la estructura del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

Para definir los procesos gerenciales, misionales, de apoyo y de evaluación y control, se realizó seguimiento a las actividades que realiza la organización cada día y se indagó sobre los procesos de mayor importancia; definiéndose los siguientes:

Estratégicos: Planeación estratégica institucional.

Misionales: Admisiones y gestión académica.

Apoyo: Gestión administrativa y servicios operativos.

Evaluación y control: Gestión de calidad.

En la *Figura No. 5* se observa el mapa de procesos propuesto para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana.*

Figura No. 5

Mapa de procesos

Fuente: El autor

13.1.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* se realizaron teniendo en cuenta el cumplimiento de la política, por lo tanto son integrales.

A continuación se muestran los establecidos:

- Asegurar la satisfacción de los clientes, brindando un servicio conforme los requisitos aplicables.
- Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores y todas las partes interesadas.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, con el fin de proteger la seguridad y salud de todos colaboradores, minimizando la ocurrencia de accidentes laborales y la aparición de enfermedades laborales.
- Desarrollar actividades encaminadas a proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales.
- Implementar acciones dirigidas a la prevención y control de emergencias de cualquier índole, que pueda afectar a todas las partes interesadas.
- Contribuir de forma eficaz al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, sus familias y grupos de interés, impulsando actividades en pro del cumplimiento de los derechos humanos, logrando así el desarrollo social del país.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable y otras disposiciones normativas.
- Optimizar y mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión Integral.

13.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

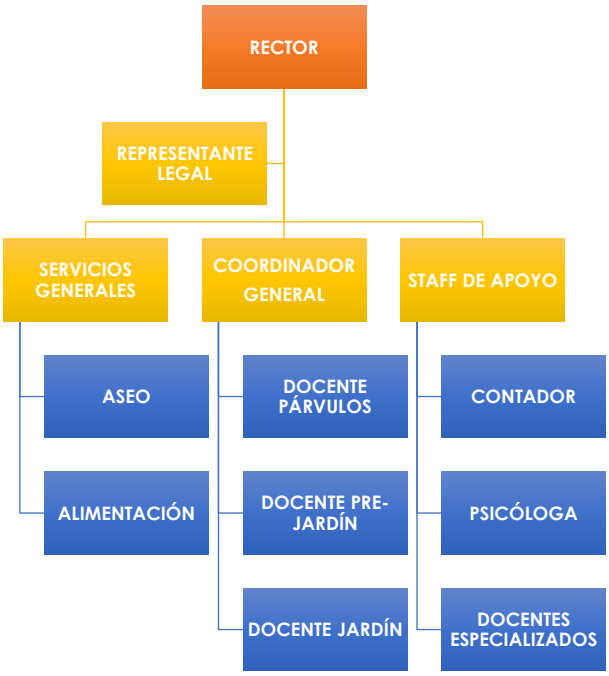
La estructura organizacional propuesta para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* se evidenció por medio de un organigrama en donde se identifica cada uno de los cargos de la organización con su respectiva jerarquización.

Para definir y estructurar los cargos de la organización se establecieron los cargos y la jerarquización de estos, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades de cada uno.

En la *Figura No. 6* se encuentra la estructura organizacional propuesta para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*.

Figura No. 6

Estructura Organizacional



Fuente: El autor

13.1.5. GESTIÓN DEL CAMBIO

Para la gestión de los cambios internos se desarrolló un procedimiento, que aplica para cualquier cambio que se deba realizar en la organización incluyendo todos los procesos, para el diseño de este procedimiento se indagó sobre los procesos desarrollados en el jardín y se establecieron los diferentes factores a tener en cuenta para la elaboración de procedimiento.

El propósito de este procedimiento es proveer al *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* los pasos para evaluar el impacto que puedan generar los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, entre otros).

El procedimiento cuenta con la siguiente estructura:

Objetivo: Cual es el propósito del procedimiento.

Alcance: Se establecen los límites del procedimiento.

Definición de Términos: Conceptos de palabras relacionadas con el procedimiento.

Responsables: Persona responsable del mantenimiento y ejecución del procedimiento.

Generalidades: Se describe de forma detallada cómo se ejecuta el procedimiento.

Referencias: Normatividad a tener en cuenta.

Registros: Documentos generados del procedimiento.

Frecuencia de Revisión: Cada cuanto se actualiza el documento.

Para visualizar el procedimiento ver el *Anexo 2*.

13.1.6. NO CONFORMIDADES

Para el tratamiento de las no conformidades se desarrolló un procedimiento, el cual tiene como fin establecer las directrices para el adecuado funcionamiento del SGC, asegurando el mejoramiento continuo de los procesos, permitiendo la identificación, implementación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda.

Para el diseño de este procedimiento se investigó sobre los procesos desarrollados en la organización y se establecieron los diferentes factores a tener en cuenta para la elaboración del procedimiento.

El procedimiento cuenta con la siguiente estructura:

Objetivo: Cual es el propósito del procedimiento.

Alcance: Se establecen los límites del procedimiento.

Definición de Términos: Conceptos de palabras relacionadas con el procedimiento.

Responsables: Persona responsable del mantenimiento y ejecución del procedimiento.

Generalidades: Se describe de forma detallada cómo se ejecuta el procedimiento.

Referencias: Normatividad a tener en cuenta.

Registros: Documentos generados del procedimiento.

Para visualizar el procedimiento ver el *Anexo 3.*

14. CAPACITACIÓN Y AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

14.1. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Para el buen desarrollo y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, se requiere del compromiso y apoyo de todos los colaboradores de la organización, es por esto que se ve necesario diseñar un programa de capacitaciones, con el fin de sensibilizar y concientizar a todos los participantes sobre la calidad y responsabilidad integral.

Para el diseño del programa de capacitaciones se realizó una reunión con la gerencia, en donde se definieron los temas de formación, teniendo en cuenta la política y las necesidades de mayor importancia en la organización.

El programa es extensivo a todos los niveles y procesos de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

El objetivo del programa es capacitar y sensibilizar a todos los colaboradores de la organización en los aspectos de calidad y responsabilidad integral de acuerdo con las características del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, así como la identificación de peligros y valoración de riesgos relacionados con su trabajo.

El programa de capacitaciones cuenta con la siguiente estructura:

Objetivo: Cuál es el propósito del procedimiento.

Alcance: Se establecen los límites del procedimiento.

Definición de Términos: Conceptos de palabras relacionadas con el procedimiento.

Responsables: Persona responsable del mantenimiento y ejecución del procedimiento.

Generalidades: Se describe de forma detallada cómo se ejecuta el procedimiento.

Referencias: Normatividad a tener en cuenta.

Registros: Documentos generados del procedimiento.

Frecuencia de Revisión: Cada cuanto se actualiza el documento.

Para visualizar el procedimiento ver el *Anexo 4*.

El programa de capacitaciones cuenta con un plan en donde se encuentran detallados los temas de capacitaciones que se piensan dar, se identifica el objetivo de cada capación, al igual que el responsable de ejecutar la misma, también se establecen las fechas tentativas para realizar dichas capacitaciones. El plan de capaciones se puede observar en la *Tabla No. 12* y el cronograma en la *Tabla No. 13.*

Tabla No. 12

Temas de capacitaciones

TEMAS				TIPO			Grupo que recibe la capacitación
No	TEMA	OBJETO	DURACIÓN	INTERNO	ARL	ASESORES	
1	SISTEMA DE GESTIÓN DECALIDAD	Conocer la política, la planeación estratégica de la organización, reglamentos, funciones y responsabilidades.	1 hora	X			Todos los miembros de la organización
2	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COPASST	Conocer las funciones y responsabilidades del COPASST dentro del SG- SST.	1 hora		X		Miembros del COPASST
3	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COMTE CONVIVIVENCIA	Conocer las funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral.	1 hora			X	Miembros del Comité de Convivencia Laboral
4	CALIDAD DEL SERVICIO	Mejorar la calidad del servicio de toda la organización.	1 hora	X			Todos los miembros de la organización
5	USO DE EPP Y AUTOCUIDADO	Concientizar al personal sobre el uso de los EPP y su autocuidado.	1 hora		X		Todos los miembros de la organización
6	SOCIALIZACIÓN PEC	Socializar el PEC, indicando punto de encuentro, rutas de evacuación, alarma entre otros temas.	1 hora	X			Todos los miembros de la organización
7	RIESGO BIOMECÁNICO	Conocer cuáles son las medidas de seguridad para mitigar el riesgo biomecánico.	1 hora		X		Todos los miembros de la organización
8	EVACUACIÓN	Conocer cómo se debe evacuar en los diferentes eventos que se puedan presentar.	1 hora			X	Brigada de emergencias

9	ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	Conocer cuáles son los hábitos y los estilos de vida saludable.	1 hora		**X**		Todos los miembros de la organización
10	PRIMEROS AUXILIOS BÁSICO	Adquirir conocimiento sobre primeros auxilios.	1 hora			**X**	Brigada de emergencias
11	INSPECCIONES PLANEADAS	Identificar como se debe ejecutar un programa de inspecciones planeadas y como realizar las inspecciones.	1 hora	**X**			Miembros del COPASST y brigada de emergencias
12	CONTROL DE INCENDIOS BÁSICO	Adquirir conocimiento básico de como apagar un incendio.	1 hora			**X**	Brigada de emergencias
13	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES	Conocer cómo se debe realizar una investigación de accidente laboral.	1 hora		**X**		Miembros del COPASST
14	PREVENCIÓN DE RIESGOS	Conocer cuáles son las medidas de seguridad que se debe tener para los diferentes tipos de riesgos.	1 hora	**X**			Todos los miembros de la organización

Fuente: El autor

Tabla No. 13

Cronograma de capacitaciones

TEMAS		CRONOGRAMA											
No	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	S2											
2	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COPASST					S1							
3	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COMTE CONVIVIVENCIA								S2				
4	CALIDAD DEL SERVICIO		S3										
5	USO DE EPP Y AUTOCUIDADO			S3									
6	SOCIALIZACIÓN PEC							S1					
7	RIESGO BIOMECÁNICO									S4			
8	EVACUACIÓN											S2	
9	ESTILOS DE VIDA SALUDABLE					S4							
10	PRIMEROS SUXILIOS BÁSICO								S4				
11	INSPECCIONES PLANEADAS		S2										
12	CONTROL DE INCENDIOS BÁSICO											S3	
13	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES	S1											
14	PREVENCIÓN DE RIESGOS										S4		

Fuente: El autor

14.2. PROGRAMA DE AUDITORIAS

Para el mejoramiento continuo del sistema de gestión es necesario realizar un programa de auditorías, el cual permita verificar que todos los procesos se ejecuten bajo los requisitos establecidos, al igual que el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El programa de auditorías cuenta con la siguiente estructura:

Objetivo: Cuál es el propósito del procedimiento.

Alcance: Se establecen los límites del procedimiento.

Definición de términos: Conceptos de palabras relacionadas con el procedimiento.

Responsables: Persona responsable del mantenimiento y ejecución del procedimiento.

Generalidades: Se describe de forma detalla cómo se ejecuta el procedimiento.

Referencias: Normatividad a tener en cuenta.

Registros: Documentos generados del procedimiento.

Para visualizar el programa ver el *Anexo 5.*

Con el programa de auditorías se estableció un cronograma de trabajo, en donde se identifica cada una de las actividades a realizar, con su respectivo responsable y fecha de ejecución, tal como se evidencia en la *Tabla No. 14.*

Tabla No. 14

Cronograma de auditorias

TEMAS			CRONOGRAMA											
			Convención						Semana: S					
No	PROCESO/ACTIVIDAD/REQUISITO	AUDITOR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Conformar equipo auditor	Auditor líder		S1										
2	Asesoría equipo auditor	Auditor líder		S4										
3	Definir criterios de la auditoría	Equipo auditor			S1									
4	Diseñar listas de chequeo	Equipo auditor			S1									
5	Diseñar procedimiento de ejecución de la auditoría	Equipo auditor				S1								
6	Auditar proceso comercial	Auditor asignado				S2								
7	Auditar proceso gerencial	Auditor asignado					S2							
8	Auditar proceso administrativo y financiero	Auditor asignado						S2						
9	Auditar proceso de operaciones	Auditor asignado							S1					
10	Auditar proceso de SST	Auditor asignado								S4				
11	Auditar proceso de gestión humana	Auditor asignado									S2			
12	Reunión de retroalimentación y verificación	Equipo auditor										S1		
13	Revisar los resultados de las auditorías anteriores	Equipo auditor										S1		
14	Revisar antecedentes	Equipo auditor										S1		
15	Ajustar el programa	Equipo auditor											S2	
16	Ajustar el plan	Equipo auditor											S2	

Fuente: El autor

15. SOCIALIZACIÓN

El día lunes 19 de febrero de 2018 se realizó en las instalaciones del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, se realizó la socialización de la propuesta por parte del autor dirigida a los docentes y directivas del colegio. Esta intervención generó dentro de los participantes interés acerca de metodología y el contenido de la propuesta.

Al final de la presentación se realizaron algunas preguntas acerca del diagnóstico y posibles soluciones con su respectiva consecuencia del modelo planteado; mostrando así un gran interés en la propuesta donde se puntualizó en algunos aspectos de los que según ellas, eran los más importantes. Luego de ello las docentes y la rectora firman la hoja de asistencia a la socialización como se evidencia en el Anexo 7.

Figura No. 7

Portada Manual de Calidad entregado al Jardín

Fuente: El autor

16. CONCLUSIONES

- ✓ Se identificaron y evaluaron los procesos y procedimientos establecidos por el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* bajo los lineamientos establecidos por la NTC ISO 9001:2015 encontrando falta de documentación e incumplimiento en varios aspectos de la norma; sin embargo, esto permitió diseñar un SGC acorde a sus necesidades, incluyendo en el un programa de capacitaciones y de auditorías que permitan mantener el enfoque de mejora continua.
- ✓ Dentro de la organización se evidenciaron falencias en la planeación estratégica, existen asignación de roles y responsabilidades, pero no son aplicados, no se identifican las partes interesadas de la organización y los procesos se encuentran establecidos pero no documentados, por estas razones se propuso establecer un SGC que garantice mejorar las debilidades anteriores en la empresa.
- ✓ Se estableció el análisis del SGC para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, bajo una buena estructura, donde se consiguió aplicar la metodología del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, con ello se identificó el contexto laboral de la organización al establecer, mantener y mejorar continuamente los requisitos de la norma y el compromiso de los responsables que dirigen y controlan la organización, bajo los parámetros de la norma la alta dirección tiene mayor compromiso en el sistema de gestión en la empresa y debe mantener la integración de los procesos de la organización, la política y que los objetivos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- ✓ Por medio de la elaboración del plan de capacitación para todo el personal de la empresa, se dio a conocer la importancia del rol de cada uno dentro del SGC, al igual que un programa de auditorías donde se involucran todos los procesos, obteniendo oportunidades de mejora al documentar los

requisitos exigidos en la NTC ISO 9001:2015 del SGC logrando la estandarización de todos los procesos y tener control sobre estos en mejora de los inconveniente presentes en la organización.

- ✓ Conocer la situación actual en la que se desenvuelve el jardín permitió determinar el rumbo de la misma con un futuro deseado teniendo en cuenta el impacto de factores que pueden representar amenaza.
- ✓ Se evidenció que la carencia de un SGC en la institución ha disminuido la capacidad de aprovechamiento en cuanto a oportunidades de crecimiento puesto que al no tener reconocimiento, no logra potencializar sus capacidades internas.
- ✓ Se logró evidenciar que en el sector existen amenazas debido a la cantidad de jardines aledaños, lo cual conlleva a que la competencia sea más fuerte y se requieren mayores esfuerzos para generar ventaja competitiva.
- ✓ Uno de los puntos fuertes para la organización es su innovación en la metodología educativa, convirtiéndose en una oportunidad muy grande de crecimiento.
- ✓ De acuerdo al planteamiento del sistema existen distintos mecanismos y estrategias que contribuyen ampliamente en la competitividad de la institución educativa, fortaleciéndola y haciéndola participe de una importante parte en el mercado zonal, además de ello generar una mayor utilidad con base en la calidad de educación y confianza de sus clientes.

17. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda implementar el SGC teniendo en cuenta el plan de trabajo que se estableció con base al diagnóstico realizado, esto con el fin de mejorar los procesos y poder ofrecer un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Poner en marcha el programa y plan de capacitaciones estipulado en el presente trabajo, esto para poder involucrar a todo el personal en la gestión de calidad, que todos tengan la misma dirección y se pueda evidenciar el compromiso de toda la organización. El programa de auditorías debe ser aplicado en toda la organización, todos los procesos deben estar involucrados, las auditorias se realizan teniendo en cuenta los criterios previamente establecidos de cada uno de los procesos, al igual que los de la norma, el encargado de del sistema de gestión debe liderar el programa de auditorías y la alta gerencia debe velar por el cumplimiento de este.
- ✓ Para la implementación del SGC se requiere del compromiso de la alta gerencia, ellos son los principales responsables del sistema, deben liderar la ejecución de este, proporcionar los recursos necesarios y garantizar que a todo el personal de la organización se sensibilice con la temática.
- ✓ Aplicar el procedimiento de gestión del cambio y socializar a todas las partes de la organización, esto con el objeto de evitar impactos negativos en la ejecución de un cambio en la organización, se deben evaluar los riesgos de los cambios que se pretendan realizar en la organización y determinar las acciones necesarias para garantizar que sea un cambio en pro del bienestar de la organización.
- ✓ Gestionar todas las quejas, peticiones solicitudes y reportes generado tanto de los clientes internos como externos, designar un responsable de la gestión y dar respuesta en tiempo oportuno a los clientes, también se

recomienda implementar encuestas a los clientes sobre la satisfacción del servicio.

- ✓ Realizar evaluación de desempeño a los clientes internos, con el fin de establecer acciones de mejora en cada uno de los colaboradores y resaltar en buen desempeño, esto ayuda a mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, Alicia. La gestión de la calidad – Conceptos básicos. Bucaramanga, 2012. 47 p.

Asociación Nacional de Preescolar – ANDEP. Bogotá, 2017. Disponible en < http://www.jardinesinfantilescolombia.com/index.php/9-noticias/17-lineamientos-y-estandares-tecnicos-de-sdis-2016-para-bogota-y-otros-documentos>

BERNAL, César y SIERRA, Hernán. Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V., 2008. 232 p.

CAMISIÓN, César; CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Tomás. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson – Prentice Hall, 2006. 1464 p.

CÁRDENAS, Cristian e HIGUERA, Dayron. Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001: 2015 e ISO 27001: 2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI. Trabajo de grado (Especialización gestión integrada QHSE). Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Facultad de Ingeniería Industrial, 2016. 104 p.

CASTRILLÓN, Lilia y LÓPEZ, César. Documentación Norma ISO 9001: 2000 (GTC – 200) para el Centro Educativo Hans Drews Arango. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial, 2010. 47 p.

CLARO, Luisa y FONTALVO, Katherine. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Termo Hidráulica S.A.S. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Barranquilla: Universidad de la Costa. Facultad de Ingeniería Industrial, 2015. 316 p.

CRUZ, José. Historia de la Calidad. México, 2013. 7 p.

DOCUMENTO de Carmen Contreras, Directora del Jardín Infantil Kindergarten Juliana. Bogotá, 2017.

Gimnasio del Norte. Sistema de gestión de calidad. 2015. Disponible en < http://www.gimnasiodelnorte.com/index.php/colegio/sistema-de-gestion-de-calidad>

GÓMEZ, Viviana. Propuesta para la implementación de un modelo integrado de

gestión basado en la norma ISO 9001 y la Guía 34 en guarderías infantiles. Trabajo de grado (Especialista en gerencia de calidad). Medellín: Universidad de Medellín. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 2014. 59 p.

GONZÁLEZ, Yuly. Documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa HS Mecanizados para el proceso de bujes según la ISO 9001: 2008. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Facultad de Ingeniería Industrial, 2013. 50 p.

HIGUERA, Jeimy y TORO, Natalia. Documentación del sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en la corporación "Sirviendo con Amor". Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial, 2007. 54 p.

HUMÁN, Laura y RIOS, Franklin. Metodología para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa. 2da ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2015. 40 p.

ICONTEC, NTC – ISO 9000:2015, 2015. 45 p.

ICONTEC, NTC – ISO 9001:2015, 2015. 47 p.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Manual de Sistema Integrado de Gestión – SIGE. Bogotá, 2011. 43 p.

ISO 9001 (2015) - Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015. Disponible en <http://www.bmb.mx/images/NUEVA_VERSION_9001_2015.pdf>

JAMES, Peter. Enfoques de gestión de la calidad. Madrid: Prentice Hall, 2004. 57 p.

LÓPEZ, Karen y ROA, Ángelo. Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva KONTROLAR T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Bogotá: Universidad Libre. Facultad de Ingeniería, 2016. 261 p.

MACÍAS, Laura y VALENCIA, Miguel. Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO 9001: 2015. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial, 2014. 36 p.

MÉNDEZ, Juan y AVELLA, Nicolás. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 para la empresa Dicomtelsa. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería Industrial, 2009. 93 p.

Ministerio de Educación. Certificación y Acreditación. 2017. Disponible en < http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-179263.html>

Ministerio de Educación. Guía para el mejoramiento institucional. Bogotá, 2008, 154 p. Disponible en < http://www.mineducacion.gov.co/portal/men/Publicaciones/Guias/177745:Guia-No-34-Guia-para-el-mejoramiento-institucional-de-la-autoevaluacion-al-plan-de-mejoramiento>

MONTERROSO. Normas ISO. Disponible en <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>

NARVÁEZ, Lisímaco. Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana. Trabajo de grado (Ingeniería de sistemas). Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Facultada de Tecnologías de la Información, 2016. 74 p.

Pymes y Calidad 2.0. En El Blog de Daniel Jiménez. 2017. Disponible en <http://www.pymesycalidad20.com/requisitos-para-los-procesos-segun-iso-90012015.html>

RAMÍREZ, Jhon. Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa Avícola el Manantial. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Bogotá: Universidad de América. Facultad de Ingenierías, 2016. 354 p.

RIVERA, Diana y TOVAR, Iván. Elaboración de la estructura del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2000, para la Caja Cooperativa Credicoop, con sede única en Bogotá. Trabajo de grado (Ingeniería Industrial). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería, 2004 103 p.

RODRÍGUEZ, Yenny. Documentación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2000 en GEPCOL (Grupo Empresarial Punto Colombia), Cartago, Valle del Cauca. Trabajo de grado (Especialización en gestión de Calidad y Normalización). Pereira: Universidad tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial, 2007. 256 p.

SÁNCHEZ, Jenny. Análisis del sistema de calidad en la gestión administrativa para los jardines infantiles privados de estrato 3 de la localidad de Usaquén. Trabajo de grado (Especialización alta gerencia). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, 2015. 32 p.

Secretaria de Integración Social. Lineamientos y Estándares Técnicos de

Educación Inicial. Bogotá, 2017. 148 p.

Sistemas y Calidad Total. Com. Los 7 Principios de la Gestión de Calidad. 2016. Disponible en <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

TERUEL, Mercedes. Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad en I.E.S que imparte Formación Profesional en Aragón basado en la norma ISO 9001:2000. Gobierno de Aragón, 2008. 156 p.

Universidad Cooperativa de Colombia. Sistema de gestión de la calidad. 2016. Disponible en < http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

Universidad de la Sabana. Sistema de gestión de calidad para la prestación de apoyo a la academia. 2016. Disponible en https://www.unisabana.edu.co/nosotros/planeacion/sistema-de-gestion-de-calidad/

WILSOFT. Evolución de las normas ISO 9000. 2016. Disponible en <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/14-evoluci%C3%B3n-de-las-normas-iso- 9000.html>

ANEXOS

ANEXO 1. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

ÍTEM	NUMERAL	REQUISITO	0	1	2	3	4	5	TOTAL	OBSERVACIONES
1	**4.1**	**CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
2	4.1	Se analiza cómo afecta el entorno en su capacidad para lograr los resultados previstos dentro de SGC		1						
3	**4.2**	**COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
4	4.2	Se analiza periódicamente las necesidades y expectativas de la partes interesadas y como afecta en el SGC			1					
5	**4.3**	**DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**25%**	
6	4.3	Se ha definido el alcance del SGC			1					
7	**4.4**	**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
8	4.4.1	Se encuentran determinados cuales son los procesos de su empresa, tanto operativos como del SGC		1						
9	4.4.1	Se ha definido la interacción de los procesos		1						
10	4.4.2	Cuenta con un Manual de Calidad		1						
11	**5.1**	**LIDERAZGO Y COMPROMISO**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**23%**	

12	5.1.1	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC		1					
13	5.1.1	La empresa cuenta con misión y objetivos organizacionales				1			
14	5.1.2	La alta dirección pone los medios para que se determinen, se comprendan y se cumplan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		1					
15	**5.2**	**POLÍTICA**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6%**
16	5.2.1	Han establecido política y objetivos que se relacionan con calidad		1					
17	5.2.2	La política de calidad se ha difundido.		1					
18	5.3	Adelanta la Alta Dirección revisiones del SGC		1					
19	5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC		1					
20	**5.3**	**ROLES RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**33%**
21	5.3	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad			1				
22	5.3	La empresa tiene definido su organigrama				1			
23	5.3	La empresa ha nombrado representante de la dirección para el SGC			1				
24	**6.1**	**ACCIONES PARA ABORDAR RIESGO Y OPORTUNIDADES**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
25	6.1.1 / 6.1.2	¿En la planificación del sistema de gestión de la calidad, se considera las cuestiones relativas al entorno, las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades?		1					
26	**6.2**	**OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
27	6.2.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes		1					
28	**6.3**	**PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**

29	**6.3**	Cuando se detecta la necesidad de cambios, ¿los cambios se realizan de forma planificada?		1					

30	**7.1**	**RECURSOS**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**25%**
31	7.1.1	Existe en la empresa una metodología para la asignación sistemática de los recursos			1				
32	**7.1.2**	**PERSONAS**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**25%**
33	7.1.2	Se ha determinado y proporcionado los recursos humanos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de la calidad			1				
34	**7.1.3**	**INFRAESTRUCTURA**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**50%**
35	7.1.3	Se proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para realizar los procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios				1			
36	**7.1.4**	**AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**50%**
37	7.1.4	Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para realizar sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios				1			
38	**7.1.5**	**RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION**	**0**	**3**	**1**	**0**	**0**	**0**	**14%**
39	7.1.5.1	La empresa tiene definida una metodología que describa cuales son las mediciones y las precisiones que se requieren en estas mediciones		1					
40	7.1.5.1	Se conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto			1				
41	7.1.5.2	La empresa ha definido los equipos de medición que requieren calibración o verificación		1					
42	7.1.5.2	Tienen establecido un sistema de codificación para los instrumentos y equipo de medición		1					
43	**7.1.6**	**CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**

44	7.1.6	Se ha determinado los conocimientos necesarios para la realización de sus procesos, logrando la conformidad de los productos y servicios		1					
45	**7.2**	**COMPETENCIA**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**15%**
46	7.2	Se han determinado las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio		1					
47	7.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal.		1					
48	7.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia			1				
49	**7.3**	**TOMA DE CONCIENCIA**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
50	7.3	Se ha asegurado de que las personas que realizan el trabajo han tomado conciencia de la política de calidad, los objetivos, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, etc.		1					
51	**7.4**	**COMUNICACIÓN**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**50%**
52	7.4	Existen procesos eficaces de comunicación interna				1			
53	7.4	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación interna				1			
54	**7.5**	**INFORMACIÓN DOCUMENTADA**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**25%**
55	7.5.1 / 7.5.2	Tienen guía para elaborar documentos (procedimientos, instructivos de trabajo, manuales, planes, etc.)			1				
56	7.5.3	Tienen procedimiento para el control de documentos			1				
57	7.5.3.1	Cuenta con listado maestro (inventario) de los documentos existentes y de los que faltan			1				

58	7.5.3.2	Cuentan con un procedimiento para el control de los registros de calidad			1					
59	7.5.3.2	Existe un listado maestro (inventario9 de registros de calidad y los que faltan			1					

60	**8.1**	**PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**15 %**	
61	8.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y/o la prestación del servicio		1						
62	8.2	Se han determinado los requisitos del producto/servicio (del cliente, legales, de la organización e indispensables)			1					
63	8.2	Se cuenta con registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados		1						
64	**8.2**	**REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**	**0**	**1**	**3**	**0**	**0**	**0**	**21 %**	
65	8.2.1	La empresa ha establecido la forma de comunicación con el cliente			1					
66	8.2.1	Se efectúan mejoras en los procesos de comunicación con el cliente			1					
67	8.2.1	Tienen una metodología para la atención de quejas y reclamos		1						Se da solución pero no es constante
68	8.2.2 / 8.2.3	La empresa tiene metodología para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas			1					
69	**8.3**	**DISEÑO Y DESARROLLO**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**18%**	
70	8.3	La empresa cuenta con una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante el diseño y/o desarrollo del producto o servicio		1						
71	8.3	El personal que adelanta el diseño y desarrollo es competente (educación, formación, habilidades y experiencia) para estas actividades			1					

72	**8.4**	**CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**	**0**	**3**	**4**	**0**	**0**	**0**	**19%**	
73	8.4.1	Están definidos los proveedores que más afectan la calidad (críticos)			1					
74	8.4.1	Se tiene una metodología y/o criterios para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos		1						
75	8.4.1	La Empresa cuenta con una metodología o procedimiento para realizar el proceso de compras de productos o servicios			1					Existen algunos procesos definidos y documentados, pero no poseen un documento para realizar las cotizaciones y evaluaciones correspondientes
76	8.4.1	Se tienen datos o información de las materias primas a comprar o servicios a subcontratar			1					
77	8.4.2	La empresa se asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados		1						No se tiene establecido por completo el procedimiento
78	8.4.3	La empresa se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor del producto o servicio			1					Se asegura pero no se documenta
79	**8.5**	**PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**	**0**	**4**	**2**	**0**	**0**	**0**	**13%**	
80	8.5.1	La empresa tiene una descripción complete de los procesos de realización del producto o prestación de servicio		1						
81	8.5.1	Si existen procesos que requieran validación, la empresa tiene definidas las actividades de validación		1						Existen pero no se documentan
82	8.5.2	La empresa cuenta con una metodología en cuanto a trazabilidad en los procesos y productos		1						

83	8.5.2	La empresa cuenta con una forma de identificación de los productos		1						
84	8.5.3	La empresa cuenta con una metodología para el manejo del producto suministrado por el cliente	0							
85	8.5.4	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno		1						
86	8.5.5 / 8.5.6	La empresa cuenta con una metodología que describa actividades para la preservación del producto durante el despacho, distribución y entrega de los productos		1						
87	**8.6**	**LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
88	8.6	Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes		1						
89	**8.7**	**CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
90	8.7	Se identifica y controlan los productos o servicios no conformes con el fin de evitar la entrega no intencionada		1						
91	**9.1**	**SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
92	9.1.2	La empresa realiza medición a la satisfacción del cliente		1						
93	9.1.2	Se realizan en la empresa análisis de datos de la satisfacción del cliente		1						Se hace énfasis en la satisfacción del cliente pero no se evalúa
94	9.1.3	Se realizan en la empresa análisis de datos relacionados con la conformidad del producto		1						
95	9.1.3	El análisis de datos incluye las características y tendencias de los indicadores de los procesos y los productos		1						
96	9.1.3	Se realiza en la empresa análisis de datos de los proveedores		1						
97	**9.2**	**AUDITORÍA INTERNA**	**0**	**9**	**2**	**0**	**0**	**0**	**13%**	

98	9.2.1	Existe un procedimiento para auditorías internas de cálida		1					
99	9.2.1	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad		1					
100	9.2.1	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad		1					
101	9.2.1	Están formados los candidatos seleccionados par a las auditorías internas de calidad			1				
102	9.2.1	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad		1					
103	9.2.1	La empresa ha definido métodos para la medición de los procesos		1					
104	9.2.2	Tienen definidos indicadores de los procesos		1					
105	9.2.2	La empresa cuenta con metodologías para la medición y seguimiento del producto o servicio		1					
106	9.2.2	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio		1					
107	9.2.2	La empresa ha definido los criterios de aceptación		1					
108	9.2.2	Los métodos específicos para medición y seguimiento del producto están definidos		1					
109	9.2.2	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio			1				
110	**9.3**	**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
111	9.3.1	Se adelanta revisión por la alta dirección del SGC y para esto se han establecido las entradas, los resultados y otras características de este proceso		1					
112	9.3.2 / 9.3.3	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados		1					
113	9.3.2 / 9.3.3	La alta dirección revisa los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes en el SGC		1					

114	9.3.2 / 9.3.3	La alta dirección genera revisión sobre el desempeño y eficacia del SGC		1					
115	9.3.2 / 9.3.3	La alta dirección genera revisión sobre la adecuación de recursos		1					
116	9.3.2 / 9.3.3	La alta dirección genera revisión sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		1					
117	9.3.2 / 9.3.3	La alta dirección genera revisión sobre las oportunidades de mejora		1					
118	**10.1**	**MEJORA**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
119	10.1	De las auditorías internas, se generan mejoras		1					
120	10.1	A través de la política de la calidad se generan mejoras		1					
121	10.1	De los objetivos de calidad se generan mejoras		1					
122	10.1	A través del análisis de los datos se desarrollan mejoras		1					
123	**10.2**	**NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
124	10.2	Las acciones correctivas generan mejoras		1					
125	10.2	Las acciones preventivas generan mejoras		1					
126	**10.3**	**MEJORA CONTINUA**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**
127	10.3	Como resultado de la revisión por la dirección se generan mejoras		1					
128	10.3	Se cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y para implementar y verificar la eficacia		1					
129	10.3	Se cuenta con un procedimiento de acciones preventivas y para implementar y verificar la eficacia		1					
		PROMEDIO	**0**	**1,31**	**0**	**0,32**	**0**	**0**	**18%**

ANEXO 2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

- **Objetivo**

Proveer al *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* un procedimiento para evaluar el impacto que puedan generar los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, entre otros).

- **Alcance**

Este procedimiento aplica para cualquier cambio que se deba realizar en la organización incluyendo todos los procesos de la organización.

- **Definición de Términos**

  - **Cambio:** Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente realizada a un sistema existente.
  - **Cambio Permanente**: Aquel que implica cambios en un documento de Ingeniería (redes eléctricas, cambios estructurales de los vehículos, entre otros). Y se considera permanecerá indefinidamente.
  - **Cambio Temporal:** Una modificación que es planeada y efectuada con la intención de retornar a las condiciones de diseño originales después de un tiempo específico.
  - **Cambio de emergencia:** Cambio que sigue un camino cortó a

través del procedimiento normal de manera que se pueda ejecutar rápidamente. La documentación detallada requerida se completará posteriormente y solo entonces el cambio se clasificará como temporal o permanente.

- **Autorización para alteración:** Formato que es diligenciado para aprobar el cambio, sin esta autorización no se puede realizar ninguna acción.

- **Responsables**
  - **Gerente General:**

*Asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones requeridas y asegurara un cambio seguro y exitoso.

*Aprobar el procedimiento.

  - **Representante del SGC:**

*****Es responsabilidad del representante del SGC aprobar los cambios en la documentación del sistema de gestión resultantes de la gestión del cambio.

*****Supervisar que los controles sugeridos para la gestión del cambio sean aplicados en su totalidad.

*****La responsabilidad de realizar modificaciones a los diferentes documentos afectados por los cambios, está a cargo del representante de SGC.

  - **Trabajadores en general y partes interesadas:**

*****Conocer y ser conscientes de los riesgos de sus actividades y de los controles establecidos para disminuir la probabilidad o consecuencias negativas.

*****Familiarizarse con este procedimiento y aplicarlo siempre que se detecte una desviación en el sistema de gestión **SGC.**

- **Generalidades**

Por medio de la tabla de los temas de capacitaciones se realiza la descripción de procedimiento para ejecutar el cambio.

Tabla No. 15

Procedimiento de gestión del cambio

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INSTRUCCIONES
IDENTIFICAR EL CAMBIO	Personal encargado de hacer el cambio	Se deberá documentar el cambio que se ha visto necesario realizar. Para esto se dispondrá del Formato de manejo del cambio, donde deberá definir: ▪ El título del cambio ▪ El problema que derivo el cambio. ▪ Objetivo del cambio ▪ Nombre del Originador, Fecha y Firma. El originador del cambio debe hacer una descripción detallada del cambio donde defina: ▪ Costo Estimado (Si está disponible) ▪ Identificar Peligro ▪ tareas ▪ Lista de documentos anexos.
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO	Persona competente Encargado del SGC	Se hará un análisis del riesgo en donde se evalúa que tan viable es la realización del cambio, se generará una observación en el formato de manejo del cambio, siempre y cuando sea necesario.

APROBAR EL CAMBIO	Gerente y encargado de SGC	Una vez el procedimiento del cambio sea revisado, será firmado por el gerente general para la aprobación de este. Si el procedimiento no cumple con requisitos mínimos de seguridad, este deberá ser nuevamente revisado. Se deberá aprobar el cambio por parte de la gerencia, el encargado del SGC.
DIVULGAR EL CAMBIO A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS	Encargado de SGC, Coordinador del Cambio	Se divulgará el cambio a realizar a todas las personas que podrían ser afectadas, así como el procedimiento que se utilizará.
EJECUTAR EL CAMBIO	Personal encargado de hacer el cambio	Se ejecutará el cambio con continua supervisión de la empresa, si el cambio a realizar no es correspondiente al procedimiento previamente aprobado este será suspendido hasta una nueva validación de la información.

Fuente: El autor

- **Registros**

Todos los documentos que se generen del cambio.

- **Frecuencia de revisión**

La revisión de este documento se debe realizar cada año o cuando las siguientes situaciones se presenten:

*Requerimientos o solicitudes de partes externo o interno de la compañía.

*Requerimientos o solicitudes de auditoría.

*Requisitos legales aplicables.

ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD

- **Objetivo**

Establecer las directrices para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, asegurando el mejoramiento continuo de los procesos, permitiendo la identificación, implementación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora según corresponda.

- **Alcance**

Aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana.*

- **Definiciones**
  - **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
  - **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
  - **Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia de los procesos, que no es generada a través de no conformidades.
  - **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
  - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **Responsables**

Gerente, Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Descripción**

a. **Identificación de las fuentes de información para la toma de acciones.**

Para el desarrollo de acciones correctivas y de mejora es necesaria la identificación de las fuentes de información para la toma de acciones que conlleven a la eliminación y/o prevención de las mismas según corresponda. Estas pueden ser las siguientes:

1) Inspecciones
2) Auditorías internas
3) Auditorías externas
4) Investigación de accidentes e incidentes laborales
5) Simulacros
6) Resultado de reuniones
7) Quejas y reclamos de clientes
8) Revisión gerencial
9) Tendencia de Indicadores
10) Resultado de evaluación de satisfacción del cliente
11) Cumplimiento de objetivos del SG-SST.
12) Cambios en procedimientos o métodos de trabajo.

A partir del análisis de conformidad de la información anterior y/o cualquier fuente que *Jardín Infantil Kindergarten Juliana* considere, se deben establecer acciones de mejora o correctivas para la eliminación de problemas reales o potenciales que afecten de cualquier manera el buen desempeño de la organización.

b. **Revisión de las no conformidades y las no conformidades potenciales.**

Para efectuar la revisión de las no conformidades y no conformidades potenciales en el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, se debe evaluar

que elemento ha sido no conforme, cuando se presentó, su frecuencia e impacto, donde se presentó y su posible responsable. Para la realización de ésta, es necesaria la determinación de los problemas reales y/o potenciales en los procesos y/o productos, los datos que lo sustentan y el requisito que se incumple. Esta información se debe evidenciar en el formato de acción correctiva o de mejora.

c. **Determinación de las causas de la no conformidad real o potencial.**
Una vez revisada la no conformidad o no conformidad potencial se debe identificar las posibles causas que conllevaron o pueden ocasionar un problema que afecte la calidad del servicio y/o cualquier otra variable de interés para el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, este análisis de causas se debe evidenciar en el formato de acción correctiva o de mejora, este debe realizarse por medio de cualquier técnica que permita la identificación de causas para la eliminación del problema.

d. **Evaluación y determinación de acciones que permitan la eliminación del problema real o potencial.**
Una vez determinadas las causas se debe evaluar qué acciones o planes de acción que se implementarán para la eliminación de las mismas, con el objeto de minimizar las fuentes de origen de la no conformidad real o potencial, estas acciones o planes se deben evidenciar en el formato de acción correctiva o de mejora.
Para la evaluación de las acciones a tomar se deben tener en cuenta las variables que puedan interferir, tales como costos, tiempo, espacio, entre otras con el fin de determinar acciones eficaces.

e. **Revisión y seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.**
Una vez implementadas las acciones o planes de acción es necesario

evaluar la eficacia de las mismas, con el objeto de dar por cerrada o abierta la no conformidad según corresponda.

Esta revisión de la eficacia se debe evidenciar en el formato acción correctiva o de mejora conforme al resultado de esta revisión se debe evidenciar el estado de la acción (abierta o cerrada).

La responsabilidad de establecer el estado de la acción correctiva debe recaer sobre una persona del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, competente y diferente a quien inicia la acción con el objeto de garantizar la imparcialidad de la misma.

- **Registros**
  - Informe de la revisión anual de la dirección
  - Acción correctiva o de mejora
  - Inspecciones
  - Auditorias
  - Reportes

ANEXO 4. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

- **Objetivo**

Capacitar y sensibilizar a todos los colaboradores de la organización en los aspectos de calidad y responsabilidad integral de acuerdo con las características del *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, así como la identificación de peligros y valoración de riesgos relacionados con su trabajo.

- **Alcance**

El presente programa es extensivo a todos los niveles y procesos de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

- **Definición de términos**

  - **Entrenamiento:** Proceso que permite desarrollar competencias para llevar a cabo una actividad y se logra mediante capacitación a través de charlas, talleres, prácticas etc.
  - **Capacitación:** Es un proceso en donde se trasmite información de importancia, con el fin de adquirir capacidades para desarrollar una actividad.
  - **Necesidades de capacitación:** Identificación de los requerimientos de capacitación del personal sobre los conocimientos, habilidades y/o destrezas y actitudes que requieren para el adecuado desarrollo de sus actividades.
  - **Programa de capacitación y entrenamiento:** Documento que contiene la evaluación y la presentación cronológica de los cursos de capacitación a realizar para los trabajadores.

- **Responsables**

La responsabilidad del desarrollo del programa de capacitación y entrenamiento es el encargado del sistema de gestión de la calidad, con el apoyo de la gerencia, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo así como la disposición de todos los colaboradores.

- **Generalidades**

El programa de capacitación y entrenamiento es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar al trabajador los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor, asegurando la calidad, la prevención de incidentes, protección ambiental, protección de la salud e integridad física y emocional del trabajador.
Anualmente se elabora el plan de capacitación y entrenamiento.

a. Los temas de capacitación se definen teniendo en cuenta:
    - Políticas SST
    - Actos inseguros y condiciones inseguras
    - Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos
    - Emergencias y vulnerabilidad
    - Inspecciones realizadas
    - Investigación de accidentes e incidentes
    - Hábitos de vida y trabajo saludables
    - Calidad del servicio
b. Mensualmente se actualiza el plan de capacitación, en base a las capacitaciones que se realicen.
c. Para el éxito del programa es indispensable la participación activa del

personal.

d. El programa de capacitación y entrenamiento se desarrolla con las siguientes características:
   - Temas de interés para la organización en calidad, seguridad y salud en el trabajo, que llevará a los trabajadores a un mejor desempeño de sus actividades.
   - Para el desarrollo de los temas propuestos se cuenta con el apoyo de la ARL, Caja de Compensación Familiar, responsable del SGC, COPASST y personas u organizaciones externas competentes, lo que garantiza que el objetivo planteado en el Programa se lleve a cabo.
e. La divulgación de las capacitaciones se realiza a través del e-mail corporativo, comunicación interna o en cartelera.
f. Una vez efectuadas las capacitaciones, según la clase del mismo, se deben conservar los registros de asistencia.
g. Al finalizar las capacitaciones se realiza la evaluación de las mismas para medir su efectividad.

Las capacitaciones realizadas son evaluadas así:

Tabla No. 16

Parámetros de calificación para las capacitaciones

ITEM	CALIFICACIÓN	INTERPRETACIÓN
1	4.1 – 5.0	EXCELENTE
2	3.1 – 4.0	BUENO
3	2.1 – 3.0	ACEPTABLE
4	0 – 2.0	MALO

Fuente: El autor

Para las personas que demuestran conocimiento parcial, es decir la evaluación arroje resultado ACEPTABLE O MALO; se realizará repaso de los temas no entendidos y nuevamente se aplicará una evaluación de la capacitación realizada.

Metas del Programa

- Cumplir con el 95% de las actividades de capacitación y entrenamiento programadas para el año en curso.
- Cumplir en un 95% el número de asistencia de los trabajadores a las capacitaciones programadas para el año en curso.

Evaluación y seguimiento del programa

El programa es evaluado semestralmente, con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren su permanencia con la participación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigía y la alta dirección, con el fin de identificar las acciones de mejora. El programa está sujeto a cualquier cambio que se produzca en el *Jardín Infantil Kindergarten Juliana*, con el objeto de mantenerlo actualizado. Los indicadores de EFICACIA, COBERTURA y EFECTIVIDAD son los siguientes:

EFICACIA: (No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas) * 100

COBERTURA: (No. Asistentes capacitados periodo /No. Asistentes programados) * 100

EFECTIVIDAD: (No personas con nota entre 4 y 5) / No evaluaciones realizadas) *100

- **Registros**

Listados de asistencia, actas de visitas, registros fotográficos y el material de la información.

ANEXO 5. PROGRAMA DE AUDITORÍAS

- **Objetivo**

Establecer la metodología para implementar las auditorías internas del Sistema de la Calidad, con el propósito de verificar la conformidad del Sistema de Gestión con base a la y determinar la eficacia y el mejoramiento del mismo.

- **Alcance**

Este programa aplica para todos los procesos del SGC.

- **Definiciones**

  - **Auditoría del SG-SST.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.
  - **Auditor de Seguridad y Salud en el Trabajo.** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
  - **Auditado.** Entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla o dirige una actividad o proceso el cual se va a auditar.
  - **Agenda de auditorías.** Descripción de actividades y de los detalles acordados de una auditoria.
  - **Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, requerimientos o requisitos; se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de auditoría.
  - **Eficacia.** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad.** Cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.
- **Evidencia objetiva.** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Equipo auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo unan auditoria con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas.
- **No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Programa de Auditoría.** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

- **Responsables**

El gerente es responsable del programa de auditorías Internas, y revisar los resultados de las auditorías realizadas.

El encargado del Sistema de Gestión de Calidad, es responsable de la preparación del programa de auditorías Internas, de la planificación y seguimiento de todas las auditorías, apoyar a los responsables de los procesos donde se encuentren No conformidades. Durante las auditorías verificar la implementación de las acciones correctivas definidas, programar y archivar los informes de las auditorías.

- **Generalidades**

Objetivos de la Auditorías

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la

organización, con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, requisitos del cliente, de ley y de la organización.

- Evaluar la eficacia del SGC así como el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Proporcionar a los responsables de los procesos auditados la oportunidad de mejoramiento.
- Velar por la disciplina y permanencia del SGC.

Etapas de la Auditorías

En el desarrollo de la auditoría se deben cumplir con los siguientes pasos o etapas:

a. Planificación

Comprende la elaboración del *Programa de Auditorías* en el formato determinado por el auditor para el año en curso, diligenciado por el Coordinador de Calidad y aprobado por el gerente general, el cual debe ser acorde con las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta que se auditen todos los procesos.

Proceso a Auditar: Estos se determinan de acuerdo a:

- Estado e importancia de los procesos.
- Procesos que hayan tenido no conformidades mayores en el ciclo anterior.
- Procesos que hayan tenido el mayor número de no conformidades en el ciclo anterior.
- Procesos que se hayan visto afectados por cambios en el SGC.
- Solicitudes específicas de la gerencia o un responsable del proceso.

- Auditar por lo menos una vez al año todos los procesos de la organización.

En algunas oportunidades pueden realizarse auditorías independientes de las programadas cuando se identifican no conformidades o problemas sistemáticos en actividades que inciden en el SGC en estos casos se realizan con aprobación de la gerencia.

b. Preparación

Aprobada la programación de las auditorías se tienen en cuenta los siguientes pasos para su preparación:

- **Designación del líder del equipo auditor.** El representante de gerencia es el encargado de designar un líder de equipo auditor para cada auditoría específica.
- **Definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría.** Con los objetivos de la auditoría se definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría; el alcance describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de organización, actividades y procesos que van a ser auditados y el tiempo de duración de la auditoría. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se determinan la conformidad, y puede incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del SGC.
- **Selección del equipo auditor.** Se realiza teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría, cuando haya un solo auditor este debe desempeñar todas las tareas aplicables para el equipo auditor.
- **Revisión de la documentación.** La documentación del auditado debe ser revisada para determinar la conformidad del sistema con los criterios de la auditoría. La documentación puede incluir

documentos y registros pertinentes al sistema de gestión e informes de auditorías previas.

- **Preparación del plan de auditorías.** El equipo auditor prepara un *Plan de Auditorías*, el cual proporciona la base para el acuerdo entre el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría. El plan de auditoría contiene:

  a. Los objetivos de la auditoria.
  b. Los criterios de la auditoría y los documentos de referencia.
  c. El alcance de la auditoría.
  d. Las fechas y hora estimada para realizar las actividades de la auditoría, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor.
  e. Nombres de los auditores y de los auditados.

El plan de auditorías debe presentarse al auditado antes de que comiencen las actividades de la auditoria.

- **Asignación de tareas al Equipo Auditor.** El líder del equipo auditor, en acuerdo con el equipo auditor asigna a cada miembro del equipo las responsabilidades y tareas para auditar funciones, procesos, lugares o actividades específicos. Se pueden realizar en la asignación de tareas a medida que la auditoría se lleve a cabo para asegurarse de que se cumplan los objetivos de la auditoría.

- **Preparación de los Documentos de Trabajo.** Los miembros del equipo auditor deben revisar la información pertinente de las tareas asignadas y prepara los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registros del desarrollo de la auditoría. El auditor diligencia el formato auditoria interna donde registra toda la información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditorías,

etc. El uso del anterior formato no debe restringir la extensión de las actividades de la auditoría.

c. Ejecución

- **Realización de la reunión de apertura.** Todos los miembros del equipo auditor y los auditados se reúnen para dar inicio a las auditorías. El propósito de la reunión de apertura es:
  a. Confirmar el plan de auditorías.
  b. Proporcionarun breve resumen de cómo se llevara a cabo las actividades de auditoría.
  c. Confirmar los canales de comunicación.
  d. Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

  Finaliza la reunión de apertura se procede a desarrollar la auditoria de acuerdo a lo establecido en el plan de auditorías.

- **Recopilación y verificación de la Información.** Durante la auditoría, por medio de muestreos apropiados deber recopilarse y verificarse la información pertinente a los objetivos, alcances y criterios de la auditoría, incluyendo la relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Toda la información que se verifique constituye evidencia de la auditoria y se registra en la lista de verificación.

- **Hallazgos de la auditoría.** La evidencia de la auditoria debe ser evaluada para generar los hallazgos de la auditoría, los cuales pueden indicar tanto como conformidad como no conformidad con los criterios de auditoría, estas deben ser aclaradas en la lista de verificación. Cuando se presente una no conformidad el auditor debe registrarla en

el formato de *acciones correctivas o preventiva***,** y llevarlas a reunión con el equipo auditor.

- **Preparación de las conclusiones de la auditoría.** El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para:

  a) Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría.
  b) Acordar las conclusiones de la auditoría.
  c) Preparar las conclusiones si estuviera especificado en los objetivos.
  d) Comentar el seguimiento de la auditoría.

- **Realización de la Reunión de cierre.** Consiste en comunicar a los auditados de manera verbal o escrita los hallazgos de la auditoría y las conclusiones de la misma. Si está especificado en los objetivos de la auditoría se deben presentar recomendaciones para la mejora.

Preparación, Aprobación y Distribución del Informe de la Auditoría. El representante a la gerencia es el responsable de la preparación y del contenido del informe de la auditoría y debe incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- Los objetivos de la auditoría.
- El alcance de la auditoría.
- La identificación de los procesos auditados.
- La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor.
- Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría.
- Los criterios de la auditoría.
- Análisis de la auditoría, se especifican las

no conformidades y oportunidades de mejora.

- Las conclusiones de la auditoría.

d. Informe

El informe de auditorías se emitirá en un periodo de ocho días hábiles, si esto no es posible debe comunicarse a la organización las razones del retraso y acordar una nueva fecha.

Si la auditoría interna es contratada con una empresa externa, se utilizará el formato estipulado por el auditor para la presentación del informe.

e. Seguimiento

Después que los responsables de los procesos auditados han recibido en informes de auditorías debe planificar e implementar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades y registrar las oportunidades de mejora; el auditor realiza el seguimiento de la auditoría dentro de los plazos acordados. Se considera la auditoría como finalizada cuando todas las no conformidades han sido corregidas.

- **Registros**
  - Auditoría interna
  - Plan de auditorías
  - Informe de auditoria

ANEXO 6. MANUAL DE CALIDAD

ANEXO 7. FORMATO SOCIALIZACIÓN EMPRESA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

SOCIALIZACIÓN PROPUESTA "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL JARDÍN INFANTIL KINDERGARTEN JULIANA BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015"

FECHA: 19 – 02 – 2018

NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CARGO	FIRMA
Ana Patricia Borja Herrera	51 729 048	Servicios Gral	[illegible]
JENNIFER LORENA MELENDRO MELENDRO	1024592437	DOCENTE	LORENA MELENDRO
Carmen Elena Contreras	52384609	Rectora	[illegible]
DeiSy Lorena Mora Sanchez	1024530312	docente	Deisy Mora
Andrea Romero Borja	53045973	Docente	[illegible]
Jhoana Mora Sanchez	1024575549	Docente	Jhoana Mora