

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC BASADO EN LA NORMA ISO  
9001/2008 PARA EL JARDIN INFANTIL LICEO PEDAGOGICO NEW FRIENDS DE LA  
CIUDAD DE PUERTO CARREÑO, VICHADA

Autores: Thais Nury Cotes Angulo  
Laura Melissa Vela Prieto

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
DEPENDENCIA GESTION DE LA CALIDAD  
VILLAVICENCIO  
2016

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC BASADO EN LA NORMA ISO  
9001/2008 PARA EL JARDIN INFANTIL LICEO PEDAGOGICO NEW FRIENDS DE LA  
CIUDAD DE PUERTO CARREÑO, VICHADA

Autores: Thais Nury Cotes Angulo  
Laura Melissa Vela Prieto

Trabajo de grado, PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL Título de  
Especialista en Gestión de la Calidad

DIRECTORA DE LA ESPECIALIZACION  
MATILDE ELISA VILLAMIL GOMEZ

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
DEPENDENCIA GESTION DE LA CALIDAD  
VILLAVICENCIO  
2016

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Villavicencio, 01 de marzo de 2016

Dedico este logro, primeramente a Dios por permitirme la oportunidad y los medios para salir adelante, a mi familia, por ser esas personas incondicionales, ser mi guía y ejemplo de superación, por enseñarme el valor de la vida y lo importante que soy para ellos, por ofrecerme su comprensión, amor, esfuerzo y apoyo, pero sobre todo a mis hijos quienes día sintieron mi ausencia y el valor de luchar por lo que quiero.

Thais Nury.

A Dios por acompañarme, bendecirme y guiarme cada día, a mi esposo por ser el mejor amigo, aliado, gracias por todo el apoyo en la tesis y en mi vida, a mi hijo por tanto tiempo que tuvo que estar al cuidado de los abuelos y del papá, mientras su mamá se ausentaba, a mis padres por la colaboración, el apoyo y el ejemplo, a mi abuela que desde el cielo ha sido una luz que irradia y cuida mi vida. Laura Vela.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por acompañarnos durante todo el camino, a nuestras familias por darnos la oportunidad de continuar formándonos y acompañarnos en todos los logros de nuestras vidas, nuestros esposos por el apoyo incondicional en los momentos difíciles, a la Universidad de Los Llanos, profesores, compañeros por el gran proceso de aprendizaje y su compañerismo durante esta etapa de nuestras vidas académicas, a la directora del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends Marly Xiomara Angulo, por dejarnos elaborar este proyecto y por su valiosa y constante colaboración durante el proceso, a la Diseñadora industrial Matilde Elisa Villamil directora del proyecto de grado por sus aportes, colaboración, paciencia y guía en el desarrollo de este proyecto.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	14
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	15
3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	15
3.2 JUSTIFICACIÓN .....	16
<b>4. MARCOS DE REFERENCIA</b> .....	18
4.1 MARCO GEOGRAFICO.....	18
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	22
4.3 MARCO TEÓRICO.....	25
4.4 MARCO HISTORICO .....	35
4.5 MARCO LEGAL .....	36
<b>5. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	37
5.1 MATERIALES .....	37
5.2 METODOLOGÍA.....	37
<b>6. DOCUMENTACION</b> .....	41
6.1 ANÁLISIS DEL DESARROLLO DEL PROYECTO .....	41
6.1.1 Elaboración de la documentación .....	41
6.1.2 Diseño de la estructura de la documentación.....	41
6.2 CRONOGRAMA.....	42
6.2.1 Cronograma.....	43
<b>7. PROPUESTA DE SENSIBILIZACION</b> .....	44
7. 1 PROGRAMA DE SENSIBILIZACION EN EL JARDÍN INFANTIL LICEO PEDAGÓGICO NEW FRIENDS .....	44
7.1.1 Objetivos del programa de sensibilización .....	45
7.1.2 Recursos .....	45
7.1.3 Conferencias.....	46

<b>8. PROPUESTA PLAN DE IMPLEMENTACION SGC .....</b>	<b>47</b>
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>10. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>53</b>
<b>12. ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Información general del departamento.....	18
Tabla 2 Características Generales.....	20
Tabla 3. Proyecciones municipales de población 2005-2010.....	21
Tabla 4 Nivel educativo habitantes de Puerto Carreño .....	22

## LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1 Ubicación geográfica Departamento del Vichada. Municipio de Puerto Carreño .....	20
Gráfica 2 Población del Vichada y Puerto Carreño – proyecciones 2011.....	21

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Cronograma.....	43
Figura 2 Principios de gestión de la calidad.....	48

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. Manual de Calidad

Anexo B. Mapa de Procesos

Anexo C. Caracterizaciones de los Procesos

Anexo D. Guía para elaboración de documentos

Anexo E. Procedimientos documentados

Anexo F. Instructivos

Anexo G. Formatos

## RESUMEN

Se presenta la forma como se llevó a cabo la estructura documental del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends bajo los lineamientos de la norma ISO 9001/2008.

Este proyecto fue llevado a cabo en tres etapas contando con el apoyo de la directora del Jardín Infantil y sus colaboradores. Inicialmente se procedió a conocer el jardín y su creación acercándose a su historia.

Posteriormente se tomaron en cuenta los numerales de la norma ISO 9001/2008 con los cuales se debe cumplir para tener la documentación de la organización, se identificaron e interpretaron los procesos necesarios y actividades a desarrollar

A partir de esta actividad se dio inicio al diseño y elaboración de los documentos necesarios para la estructura del sistema de gestión de la calidad (caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos, manuales), donde se realizaron las reformas necesarias. De otro lado también se estableció la política de calidad y los objetivos de calidad.

Al momento de finalizar la documentación se da inicio a la etapa de sensibilización y capacitación a los colaboradores del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends, sobre la estructura documental, con el fin de garantizar la apropiación de las caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos y manuales, generando satisfacción y optimismo al implementar la documentación lo cual les permitirá continuar con el proceso para una posible certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de gestión de la calidad, documentación, manual de calidad, política y objetivos de calidad, ISO 9001/2008.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Liceo pedagógico New Friends es un jardín infantil de carácter privado que presta atención integral a la primera infancia en el Departamento del –vichada más específicamente en el municipio de Puerto Carreño.

Actualmente los servicios de educación están orientados a obtener una organización eficiente, rentable, productiva, eficaz, competitiva y líder en su sector, es por esto la idea de realizar el diseño de la estructura documental, que permita más adelante implementar un sistema que mida su desempeño y así mismo que se posicione por su alta competitividad en el desarrollo efectivo de sus procesos debido a los diversos y rápidos cambios del mercado global de la educación.

El documento presenta el desarrollo de un trabajo de identificación, observación, recolección, desarrollo, socialización, hasta la retroalimentación de ajustes de los documentos, con el fin de disponer herramientas de trabajo ágil para el desarrollo de las tareas de los colaboradores del jardín, estableciendo el método para manejar las actividades y planes a futuro existentes en todos los niveles de la organización, los cuales se encuentran llamados a cumplir las expectativas de los niños y niñas y sus familias, la excelencia, la generación de valor asegurando la calidad, mejoramiento continuo y cumplimiento y profesionalismo en la prestación de los servicios.

El objetivo principal de este proyecto apunta a realizar el diseño de la estructura documental del Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001/2008, con la participación activa de los líderes de cada proceso por medio de entrevistas permitiendo establecer y documentar el instructivo usual para manejar las actividades en cada proceso, desarrollando una metodología que ayude a la organización a mejorar aspectos tales como: enfocar a los colaboradores en los niños y su familia, permitir predecir y controlar el cambio, generar habilidad de competir con los recursos disponibles, prevenir la ocurrencia de errores y eventos adversos manteniendo el enfoque de los procesos y entendiendo la dinámica de la organización.

Por ultimo cabe resaltar que se dirigen estos esfuerzos a la mayor satisfacción de los niños y sus familias, a la participación activa de todos sus colaboradores a la mejora continua del jardín infantil.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Construir el diseño de la estructura documental para el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends de la ciudad de Puerto Carreño -Vichada, basado en los requisitos de la norma ISO 9001/2008, que sirva como base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad y permita a la Organización la mejora continua.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ) Diseñar y elaborar la estructura documental del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends con base en la norma ISO 9001:2008.
- ) Proponer un programa de sensibilización al Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends sobre la documentación elaborada, con el fin de promover una cultura de calidad en la prestación del servicio en la organización.
- ) Proponer plan de implementación del SGC para la toma de decisiones en el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Con respecto a la educación a nivel mundial se han venido presentando algunos avances sobre todo en lo que se refiere al mantenimiento y acceso de los estudiantes a la etapa educativa; sin embargo para la UNESCO se muestran preocupaciones por el no cumplimiento de la meta total educación para todos, indicando que la calidad de la educación es el factor más importante para alcanzarla.

Lo anterior muestra y significa que desde los enfoques mundiales se deben controlar los avances de la calidad de la educación, buscando la medición del aprendizaje para mejorar la calidad involucrando las diferentes dimensiones como la lectoescritura y comunicación, los números y las matemáticas, lo social, lo emocional, lo cultural, las artes, el bienestar físico, la ciencia y la tecnología.

Según Unicef en Colombia la educación para los más pequeños va más allá de la preparación para la escolaridad y debe proporcionar a niños y niñas experiencias significativas para su desarrollo presente.

Para Colombia a través de las políticas públicas de cada cuatrienio se ha intentado tener inmerso el desarrollo y la calidad educativa en lo que se refiere a la educación pública, sin embargo solo se presta a partir de los 5 años de edad, sin embargo desde la Política Pública Nacional de Primera Infancia (CONPES 109, Colombia por la Primera Infancia, Diciembre 2007), “la educación inicial busca proporcionar a niños y niñas experiencias significativas en su desarrollo presente y no solamente para su futuro inmediato, lo cual es prestado a través del ICBF.

En el departamento del Vichada la educación inicial es prestada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en la garantía de educación a la primera infancia, junto a representantes de entidades como la Gobernación, Secretaria de Educación, Alcaldía de Puerto Carreño, policía de Infancia y adolescencia y Acción Social. El ICBF reitero su papel protagónico para lo mencionado con anterioridad de ser un aliado en el proceso de implementación de la política de primera infancia para esta zona del país. En la ciudad de Puerto Carreño hay 3 colegios de carácter privado, de los cuales solo el Liceo New Friends es el principal Jardín escolar privado.

El presente trabajo pretende responder a las necesidades de una comunidad lejana donde ninguno de los jardines privados tiene un Sistema de Gestión de la Calidad implementado, que permita generar confianza en la calidad del servicio educativo prestado para los miembros de la comunidad educativa; Se considera que con el diseño de la documentación y estructuración del Jardín basados en la Norma ISO 9001/2008 se podrá disminuir riesgos de la prestación del servicio relacionados con adquirir mayor responsabilidad frente a la competencia empresarial que le permita tener un control y seguridad de cumplir a cabalidad con la misión, visión y políticas. Para el Jardín Liceo Pedagógico New Friends es una necesidad implementar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto educativo basado en la Norma ISO 9001/2008; partiendo de la siguiente pregunta ¿Permite la documentación del sistema de Gestión de Calidad en el jardín establecer y estandarizar los instructivos para el manejo de las actividades que ayude al jardín Liceo Pedagógico New Friends a mejorar el enfoque hacia las familias y prevenir la ocurrencia de eventos adversos?

La pregunta de investigación planteada busca la relación entre la siguiente variable: Existe la documentación de todos los procesos que mantenga el buen prestigio del jardín y su mejoramiento continuo para los usuarios y así mismo se entienda la dinámica del jardín fortaleciendo la primera fase de conocimiento y aprendizaje de los niños y niñas y su integridad.

### 3.2 JUSTIFICACIÓN

La constitución política de Colombia de 1991 obliga al Estado colombiano, en su artículo 67 da prioridad a la educación como un derecho fundamental **“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”**, también en su artículo 68 indica que los particulares pueden fundar establecimientos educativos, por lo tanto es un deber de las diferentes instituciones privadas apropiarse del tema no solo como cumplimiento de requisitos de la ley, sino buscando otras alternativas que le permitan generar mayor calidad a su servicio.

A raíz de la Ley 115 de educación por la cual se reglamenta educación gratuita para preescolar de los niños de 5 años, los particulares se ocuparon de atender

los niños de 2,3 y 4 años en jardines particulares, donde la competencia ha sido su mayor desafío.

La presente propuesta nace de la necesidad de implementar y estandarizar la documentación de los procesos en el jardín infantil Liceo Pedagógico New Friends, donde se fijara la caracterización de cada proceso con el fin de identificar las funciones y actividades de cada uno.

En el departamento del Vichada solo existen a nivel privado tres instituciones educativas de las cuales solo el Liceo Pedagógico New Friends presta servicio exclusivos de educación preescolar, al tiempo que ninguno de ellos se encuentra certificado por calidad.

Se ha aprovechado la oportunidad para participar en procesos de actualización frente a la calidad educativa, por lo que se debe tener en cuenta que el ICONTEC a través de la ISO 9001/2008 presenta cada uno de los parámetros para acreditar la calidad en Colombia y de esta manera tener proceso definidos que permitan que el Liceo cumpla con el objetivo y su misión de brindar una educación integral personalizada, además de ello que cada una de las personas que hagan parte de la institución puedan desarrollar su labor de una forma más efectiva y eficaz a través de la documentación de los procesos.

Teniendo en cuenta que el jardín es de tipo privado, visto este como un negocio se requiere tener más compromiso y dedicación, generando valor agregado a la organización, mediante el mejoramiento continuo y preparando a la organización no solo para un servicio de calidad sino con calidad.

La documentación para el Sistema de gestión de calidad contiene todas las descripciones de las actividades importantes en la empresa, por lo cual para poder prestar un servicio de calidad se deben seguir los procedimientos establecidos y realizar todas las actividades necesarias dentro de los diferentes contextos.

Por otro lado también se busca generar un posicionamiento en el mercado local para satisfacer las necesidades de los clientes y los beneficios de los usuarios.

## 4. MARCOS DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO GEOGRAFICO

#### **Departamento del Vichada**

El Departamento, Situado en el extremo oriental del país y de la región de la Orinoquía colombiana, está dividido en 4 municipios: Puerto Carreño, ciudad capital, La Primavera, Cumaribo y Santa Rosalía. Tiene una superficie de 100.242 km<sup>2</sup> y limita por el Norte con el río Meta que lo separa de los departamentos de Casanare, Arauca y la República de Venezuela; por el Este con el río Orinoco que lo separa de la República de Venezuela, por el Sur con el río Guaviare que lo separa de los departamentos de Guainía y Guaviare y por el Oeste con los departamentos de Meta y Casanare.

La economía del Vichada tiene como principales actividades la ganadería, el comercio, y la agricultura. En la ganadería se destaca la vacuna, la cual se desarrolla en toda la superficie cubierta por sabanas naturales, principalmente en el municipio de La Primavera. La agricultura, incipiente, tiene como destino sólo el autoconsumo a causa de las condiciones de aptitud del suelo, limitación de la mano de obra y altos costos de producción y transporte. Se destacan en orden de extensión el algodón, maíz y plátano, cuyas producciones se logran con sistemas tradicionales y una mínima técnica en las vegas de los ríos Meta, Orinoco y Guaviare.

Tabla 1 Información general del departamento

División territorial desde:	1913
Departamento desde:	4 de Julio de 1991
Extensión territorial:	98.970 Km <sup>2</sup>
Clima predominante:	28°C
Actividad económica:	Servicios, Ganadería, Pesca y Agricultura.
División Político-Administrativa:	4 municipios
Capital:	Puerto Carreño

Fuente: Dane

La economía del departamento del Vichada gira en torno de los servicios, principalmente gubernamentales, la ganadería extensiva y las actividades extractivas. El Parque Nacional natural El Tuparro, el centro Gaviotas y el proyecto Marandúa, además de ser importantes atractivos, son esfuerzos del país para fortalecer la economía departamental

También existe una economía subterránea de la cual depende un considerable número de personas, que es la producción de coca, y sus actividades conexas como los insumos, las remesas y el tráfico hacia Venezuela y Brasil.

### **Puerto Carreño**

El municipio de Puerto Carreño, capital del departamento del Vichada y gran centro de intercambio comercial y ganadero entre Colombia y Venezuela en el centro de la Orinoquía, en donde anualmente se celebra el “Torneo Internacional del Corrió”, está localizado aproximadamente a 875 Km. al oriente (por vía aérea) de la ciudad de Bogotá, en el sitio en donde el río Meta tributa sus aguas al Orinoco, encontrándose sobre la margen derecha del primero y sobre la izquierda del segundo.

Los territorios de la jurisdicción municipal son casi en su totalidad planos, pertenecientes a los Llanos Orientales de Colombia; por su conformación topográfica, solamente presenta el piso térmico cálido, caracterizado por las altas temperaturas y las fuertes lluvias, principalmente entre los meses de abril a octubre. Las aguas de los ríos Meta y Orinoco, además de las de numerosos caños, arroyos y otras fuentes menores, conforman la red hidrográfica del municipio de Puerto Carreño. La economía del municipio de Puerto Carreño gira principalmente en torno de los servicios, especialmente prestados por el Estado en sus diferentes niveles y entidades, del comercio, y de la pesca en las numerosas aguas.

Dentro de la jurisdicción municipal de Puerto Carreño merecen especial mención como sitios de interés, el Parque Nacional natural El Tuparro y las islas y playas del río Orinoco, al sur de la cabecera municipal.

## Ubicación Geográfica

Gráfica 1 Ubicación geográfica Departamento del Vichada. Municipio de Puerto Carreño



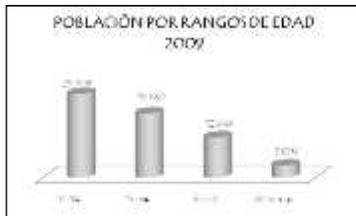
Tabla 2 Características Generales

Fundación:	1904
Fundador:	Colonos
Constitución en Municipio:	5 de agosto de 1974
Localización:	N 06°11'17" - W 67°28'24"
Altitud:	51 msnm
Temperatura Media:	28° C
Actividad Económica:	Servicios, Comercio y Pesca
Fiestas:	Torneo Internacional de Corrió
Atractivos:	Parque Natural El Tuparro; Playas Río Orinoco
Numero total de casas Urbanas y Rurales	4.265
Número de habitantes total	24.816
Casco Urbano	14.777
Área Rural	10.039

Fuente: Dane

La información de la población de Puerto Carreño está basada en las proyecciones del censo de 1993, y aún hasta el mes de julio de 2008, aunque se muestran los resultados globales del censo del 2005, no se han presentado los resultados del censo del departamento del Vichada.

Gráfica 2 Población del Vichada y Puerto Carreño – proyecciones 2011.



**Fuente:** DANE-Proyecciones de población 2005-2011 por sexo y grupos de edad. Información procesada por la SPDT, Gobernación de Vichada.



**Fuente:** DANE-Proyecciones de población 2005-2011 por sexo y grupos de edad. Información procesada por la SPDT, Gobernación de Vichada.

Tabla 3. Proyecciones municipales de población 2005-2010

Municipio	POBLACIÓN TOTAL					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Puerto Carreño	13,288	13,535	13,783	14,030	14,276	14,522
La Primavera	10,616	11,034	11,464	11,906	12,359	12,825
Santa Rosalía	3,250	3,318	3,386	3,454	3,523	3,592
Cumaribo	28,718	29,488	30,267	31,056	31,855	32,664
Total	55,872	57,375	58,900	60,446	62,013	63,603

**Fuente:** DANE-Proyecciones de población 2005-2011 por sexo y grupos de edad. Información procesada por la SPDT, Gobernación de Vichada.

En general teniendo en cuenta las proyecciones hechas por el DANE, la composición de la población por géneros ha sido similar a lo largo de los años; el

Vichada es un departamento cuya población se encuentra distribuida de manera equitativa entre hombres y mujeres representados en promedio por el 51% y 49% del total respectivamente.

Tabla 4 Nivel educativo habitantes de Puerto Carreño

Analfabetismo	20,9%
Primaria Completa	29,4%
Bachiller Incompleto	30,1%
Bachiller Completo	14,8%
Universidad incompleta	2,7%
Universidad completa	2,2%
	100,0%

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal 2012 - 2015. "Participación Ciudadana".<sup>1</sup>

Un 4.9% de las personas en Puerto Carreño por lo menos han pisado una universidad, lo que equivale a 1215 personas.

#### 4.2 MARCO CONCEPTUAL

**Educación preescolar:** Según la ley 115 de 1994, la educación preescolar corresponde a la ofrecida al niño para su desarrollo integral en los aspectos biológicos, cognoscitivos, psicomotriz, socio afectivo y espiritual, a través de experiencias de socialización pedagógica y recreativas. Sus fines apuntan hacia el desarrollo intelectual, psicomotor, psicosocial y moral del niño/a. Su función principal es preparar al niño/a para su ingreso a la escuela, o sea facilitar su proceso de adaptación a la vida y al sistema escolar, al mismo tiempo sirve de puente entre la familia y la escuela. La educación en los jardines infantiles y educación preescolar se reglamenta a través de la Ley General de Educación, en esta se menciona que la educación debe ofrecer estímulos además de propender la formación integral del ser humano y se ofrece a los niños/as antes de iniciar la educación básica, esta comprende tres grados, de los cuales los dos primeros constituyen una etapa previa a la escolaridad obligatoria, y el tercero es el grado

<sup>1</sup> ALCALDÍA DE PUERTO CARREÑO. Alvaro Mauricio Londoño Lugo. Plan de Desarrollo Municipal 2012 - 2015. "Participación Ciudadana"

obligatorio. Los tres grados anteriores hacen referencia, a la clasificación que la mayoría de los establecimientos preescolares privados establece por niveles: Caminadores (Menos de dos años), Pre-jardín (3-4 años), Jardín (4-5 años).

**Jardín infantil:** Es el establecimiento tradicional en el área preescolar, sus fines son específicamente educativos, los cuales apuntan hacia el desarrollo intelectual, psicomotor, psicosocial y moral del niño. Su función principal es preparar al niño para su ingreso a la escuela, o sea facilitar su proceso de adaptación a la vida y al régimen escolar, y al mismo tiempo servir de puente entre la familia y la escuela.

**ISO 9001:** Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.

**Estructura de la Organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**Mapa de Procesos:** Es el diagrama que permite identificarlos procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.

**Caracterización de los Procesos:** Es un documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso.

**Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**Procesos de Apoyo:** En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse ni

estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión.

**Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**Aseguramiento o garantía de la calidad:** Todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas que proporcionan una confianza adecuada en que un producto o servicio cumpla determinados requisitos de calidad.

El aseguramiento de la calidad no está completo a menos que estos requisitos de calidad reflejen completamente las necesidades del cliente.

El aseguramiento de la calidad, para ser efectivo, requiere una evaluación continua de los factores que afectan la calidad y auditorias periódicas.

**Calidad Total:** “Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma la estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

**Modelo de Calidad:** Consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático.

**Plan de la Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### 4.3 MARCO TEÓRICO

**Iniciación del Sistema de Gestión de Calidad en el Jardín:** En consonancia con estos lineamientos, la política de mejoramiento impulsada por el Ministerio de Educación Nacional se basa en la consolidación de un sistema de aseguramiento de la calidad orientado a que la población tenga más y mejores oportunidades educativas; al desarrollo de competencias básicas y ciudadanas; y a la consolidación de la descentralización y la autonomía institucional mediante el fortalecimiento de la gestión de los establecimientos educativos y de la administración de las secretarías de educación.

La gestión educativa está conformada por un conjunto de procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de educación logren sus objetivos y metas. Una gestión apropiada pasa por momentos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que se nutren entre sí y conducen a la obtención de los resultados definidos por los equipos directivos. Una buena gestión es la clave para que lo que haga cada integrante de una institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que es de todos. En otras palabras, es fundamental lograr que todos "remen hacia el mismo lado" para lograr lo que se quiere, y mejorar permanentemente. De ahí la importancia de tener en cuenta los cuatro ámbitos de la gestión educativa.

**Una buena gestión escolar facilita el trabajo organizado y favorece el desarrollo de las competencias:** El establecimiento educativo es un espacio donde ocurren los procesos de enseñanza, aprendizaje y la convivencia entre los diferentes actores. Para los niños, niñas y jóvenes es también un lugar en el que, además de aprender y desarrollar sus competencias, se construyen relaciones de amistad y afecto y fortalecen la construcción de sus estructuras éticas, emocionales, cognitivas y sus formas de comportamiento.

Es también en el establecimiento educativo donde se materializan el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el currículo y el plan de estudios, y se concretan la planeación curricular, las actividades pedagógicas, las evaluaciones y autoevaluaciones y las relaciones con diferentes interlocutores de la comunidad educativa y otras entidades.

**El PEI:** El plan de estudios y el plan de mejoramiento son herramientas para orientar las acciones escolares hacia el logro de las metas que el equipo directivo

definió, en compañía de los demás integrantes de la comunidad educativa. Estos propósitos, metas y acciones permiten que una institución tenga una "carta de navegación" que debe ser conocida por todos para lograr el compromiso de cada uno, bajo el liderazgo del rector y de su equipo directivo.

Este compromiso incluye la movilización y canalización del trabajo hacia el alcance de los objetivos en los plazos establecidos para ello, así como el seguimiento y la evaluación permanentes de los planes y acciones para saber si lo que se está haciendo permite alcanzar las metas y los resultados propuestos, y qué ajustes hay que introducir para corregir el rumbo oportunamente. Asimismo se trata de poner a marchar un sistema de gestión con sus fases correspondientes.

**Las instituciones y su mejoramiento:** Las instituciones educativas que adelantan procesos intencionales de mejoramiento continuo comparten una serie de características que permiten la obtención de los resultados que se proponen:

- J Saben hacia dónde van, es decir, cuentan con un PEI conocido y consensado en el que se establecen claramente los principios y fundamentos que orientan su quehacer. Estos principios se concretan en la misión, la visión y los valores institucionales, los cuales son la base para la definición de los objetivos y la estrategia pedagógica.
- J Usan como referentes los lineamientos que el país ha establecido acerca de lo que todos los estudiantes deben saber y saber hacer.
- J Utilizan información para tomar decisiones; por eso cuentan con registros actualizados sobre aspectos tales como la asistencia de los estudiantes, las causas de ausentismo, sus resultados académicos, el uso efectivo del tiempo escolar y de los recursos, el manejo de los problemas de convivencia y las actividades que sus egresados están realizando, entre otros.
- J Tienen un modelo organizativo basado en el liderazgo claro del rector y en el trabajo en equipo.
- J Apoyan y aprovechan el talento de sus docentes brindando espacios para que diseñen sus clases, las actividades curriculares y las evaluaciones de los aprendizajes; propician el intercambio sistemático de experiencias, la búsqueda conjunta de soluciones a los problemas encontrados y de prácticas más apropiadas para lograr más y mejores aprendizajes.
- J Ofrecen muchas oportunidades para que todos los estudiantes aprendan con interés y motivación.

- J Tienen altas expectativas sobre las capacidades de todos los estudiantes, es decir, comparten la idea de que todos pueden aprender. Por ello, las diferencias relacionadas con las condiciones sociales, culturales y económicas de los estudiantes son un reto importante en el momento de definir sus estrategias pedagógicas.
- J Tienen ambientes de aprendizaje adecuados y hacen uso apropiado y articulado de los recursos para la enseñanza y el aprendizaje.
- J Usan el tiempo adecuadamente, haciendo una rigurosa programación de todas las actividades que se realizarán durante el año escolar y encargándose de que éste sea respetado.
- J Cuentan con mecanismos de evaluación claros y conocidos por todos, y utilizan los resultados para mejorar.
- J Ofrecen un ambiente favorable para la convivencia y promueven el desarrollo personal y social.
- J Articulan acciones con los padres y madres de familia y otras organizaciones comunitarias para potenciar su acción, con el fin de enfrentar problemas que no podrían resolver si lo hicieran de manera aislada.
- J Preparan a sus estudiantes para continuar sus estudios postsecundarios o para tener buenas oportunidades laborales. Para este propósito, están pendientes de los cambios que ocurren tanto en el entorno inmediato como en el contexto más amplio.
- J Disponen de mecanismos de apoyo -programas complementarios para aliviar las situaciones de pobreza y vulnerabilidad de los estudiantes y sus familias, por ejemplo-, puesto que están insertas en un contexto comunitario y social más amplio en el que no son las únicas responsables por el éxito o el fracaso de sus estudiantes.

**Por un sistema de aseguramiento de la calidad:** Con base en lo anterior, las acciones que se están adelantando para fortalecer la gestión de las instituciones educativas se orientan a la conformación de un sistema de aseguramiento de la calidad que va desde el Preescolar hasta la educación superior.

En el caso de la educación Preescolar, Básica y Media se han definido estándares básicos de competencias para un conjunto de áreas fundamentales: lenguaje, matemáticas, ciencias naturales y sociales, competencias ciudadanas e inglés como idioma extranjero. Los estándares son criterios claros y públicos que

orientan el diseño de los currículos y planes de estudio, y permiten saber si se están cumpliendo unas expectativas comunes de calidad.

De otra parte, se está trabajando en la consolidación de un sistema de evaluación por competencias de los estudiantes en momentos estratégicos del proceso educativo: finales de los ciclos de Básica Primaria y Básica Secundaria, a través de las pruebas SABER; final de la educación Media, con la aplicación de los exámenes de Estado, y culminación de estudios superiores, a través de las pruebas ECAES. Los resultados de estas evaluaciones periódicas, sumados a los de las evaluaciones de desempeño de directivos y docentes y a la autoevaluación institucional, deben servir de base para el diseño y puesta en marcha de planes de mejoramiento en los cuales se definen las acciones concretas para el fortalecimiento. Asimismo, se encuentra en desarrollo un sistema de acreditación y certificación de la calidad, mediante el cual las instituciones y secretarías de educación podrán demostrar que los procesos que están implementando cumplen unos requerimientos de calidad y apuntan al logro de buenos resultados.

**Las secretarías de educación asesoran y acompañan el desarrollo de los planes de mejoramiento institucional:** El sistema educativo colombiano es descentralizado. Esto significa que los departamentos, distritos y municipios certificados son los encargados, a través de sus secretarías de Educación, de la prestación del servicio educativo en su respectiva área de jurisdicción, atendiendo a las necesidades de la población.

Una de las funciones de las entidades territoriales es dar acompañamiento y asistencia técnica a las instituciones educativas, de tal forma que puedan poner en marcha sus planes de mejoramiento y así, lograr los resultados propuestos. Para alcanzar este propósito es importante conformar equipos de profesionales que se encarguen de identificar cuáles son las instituciones educativas que requieren mayor apoyo -aquellas que tienen bajos resultados en las evaluaciones externas, las que funcionan en condiciones inadecuadas, las que atienden a grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad -, así como el tipo de soporte que requieren. Con ello, cada Secretaría puede estructurar su Plan de Apoyo al Mejoramiento, una herramienta de gestión que permite dar asesoría, asistencia técnica, sistematizar, hacer seguimiento y evaluar los avances y dificultades de las acciones explícitas de mejoramiento.

**La calidad y la educación en el preescolar:** Lograr la mayor calidad en una institución educativa es responsabilidad de las partes interesadas que conforman

la misma. La educación será de mayor calidad si contiene determinados niveles de superioridad, al integrar mayor cantidad de atributos y hacerlo con superior perfección; establecer un Sistema de Gestión de Calidad tiene hoy un carácter prioritario, debido a que facilita el enriquecimiento de la metodología, planificación de las tareas, énfasis en la mejora continua, dinámica de grupos, control de los procesos.

**La calidad y educación en Latinoamérica:** En América Latina, la atención y educación de los más pequeños se inicia durante el siglo XIX, a partir de acciones variadas y dispersas que provienen de la seguridad, salud y educación. Al principio fueron las órdenes religiosas quienes se preocupaban por la protección de niños sin familias, pero en otro momento del siglo XIX las acciones se amplían hacia aquellas provenientes de la beneficencia. En el siglo XX comienza a ser una responsabilidad del Estado a partir de la sanción de leyes en varios países (Argentina 1919; Brasil, 1927; Uruguay 1934; Ecuador 1938). A partir de la Convención sobre los Derechos del Niño, ya en la década del '90, todos los países latinoamericanos sancionaron leyes adecuadas a lo establecido en dicha Convención internacional, haciéndose cargo estatalmente del derecho a la educación de los más pequeños.

En los orígenes, los propósitos apuntaban a mejorar las condiciones de higiene, alimentación, y cuidado de las madres y de los chicos. El interés por el desarrollo psico-social fue muy posterior. En un principio, se desarrollaron cerca de los centros urbanos, ampliándose la oferta una vez que la mujer entra al mundo laboral. Así mismo, poseía un fuerte carácter benéfico o privado, siendo la acción estatal más extensiva hacia el siglo XX.

La educación inicial comenzó a extenderse en la región latinoamericana a finales del siglo XIX en el marco de la educación de la niñez en general. Se crearon las primeras modalidades con diversas denominaciones que fueron fundamentándose en las orientaciones pedagógicas europeas. Se inicia también en América Latina, la formación de maestras especializadas en el nivel.

En Argentina la educación preescolar se denomina «educación inicial» y comprende desde los 45 días hasta los 5 años de edad, siendo obligatorio solamente el último año, lográndose la universalización de las salas de niños de 4 años. Este nivel se subdivide en Jardín Maternal y Jardín de Infantes ambos con una propuesta pedagógica. El Jardín Maternal comprende las primeras salas, Lactantes (45 días al año), Gateadores (1 año) y sala de 2 (Deambuladores) en las cuales se cubren las necesidades de los niños y niñas (alimentación, sueños e higiene) siempre reformulando estas tareas desde una

mirada educativa y pedagógica. Al igual que en el resto de los niveles, se enseñan contenidos adecuados a las especificidades de los niños en relación con los aprendizajes esperados para esas edades: muchos tienen que ver con el desarrollo y deben ser resignificados de manera tal que adquieran sentido en el ámbito escolar. Los contenidos, para la escuela de 0 a 3 años, deben ser pensados con criterios de amplitud en cuanto a los aspectos que los integran: acciones, hábitos, normas elementales, procedimientos básicos, relaciones fundamentales, conceptos sencillos abordados desde los contactos directos con los objetos concretos conseguidos, deben ser a la vez, cercanos por su significatividad por la multiplicidad de posibilidades que implican. El Jardín Maternal debe ofrecer al niño un conocimiento considerado social y culturalmente válido y necesario para el desarrollo infantil en todos sus aspectos: efectivo, intelectual, motriz, social, comunicativo, vincular, teniendo en cuenta el respeto por las diferentes identidades familiares y personales.

En Chile la etapa preescolar o parvulario es el primer bloque de la educación chilena, el cual da paso a la Educación Básica. Parte desde los 84 días hasta los 6 años, y no es obligatoria. Según el Ministerio de Educación de Chile, y la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile en su artículo Educación Parvulario: “Los padres no tienen la obligación de hacer que sus hijos reciban educación parvulario.”

Los niveles de educación parvulario en Chile son: Sala cuna, Niveles medios y Transición:

En Colombia la educación preescolar hace parte del servicio público educativo formal y está regulada por la Ley 115 de 1994. Se ofrece a los infantes que cuentan con 2, 3 o 4 años de edad y niños con 5 o 6 años de edad durante cuatro años así:

1. Párvulos: para los de 2-3 años.
2. Pre-jardín: para los de 3-4 años.
3. Jardín: para los de 4-5 años.
4. Transición: para los de 5-6 años, que corresponde al grado obligatorio convencional, el cual es gratuito ya que hace parte de la oferta oficial del país

Concibe al niño desde sus dimensiones de desarrollo personal, razón por la cual responde a los cuatro pilares de la formación: aprender a ser, aprender a convivir, aprender a hacer y aprender a conocer.

Antes de párvulos, el Estado atiende a los infantes a través del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar).

En Ecuador la educación preescolar parte desde los 0 años a los 5 años, siendo sólo el último año obligatorio. Sin embargo, la mayoría de escuelas y colegios privados aceptan a niños desde los tres años. Se denominan «jardín de infantes» o *kínder* cuando allí acuden niños entre los tres y cinco años. Guardería se denomina a los centros educativos que cuidan de los menores entre cero y tres años. Sin embargo, al igual que en la mayoría de los países sudamericanos, los bebés y niños pequeños son cuidados en casa por una niñera o babysitter. El jardín de infantes o guardería no es por lo general pensado para padres que trabajan a tiempo completo, más bien como complemento pedagógico. Por lo general los niños asisten cuatro horas diarias y se sigue un currículum que los prepara a la escuela primaria.

En México, la población infantil se atiende en centros de educación inicial a niños y niñas de 0 a 2 años 11 meses y los centros de educación preescolar que atienden a pequeños de 3 años 6 años de edad. La Educación básica en Preescolar se ha establecido obligatoria en algunos estados durante los tres años correspondientes. Cada uno de estos centros educativos tienen sus objetivos planteados en su programa, cada uno pretende desarrollar competencias en el alumno con la finalidad de prepararlos para enfrentar la vida.

En Perú la educación preescolar se inicia a los 0 años y continúa hasta los 5. Solo este último año es obligatorio para iniciar la educación primaria. Este sistema educativo se basa en 7 principios psico - pedagógicos básicos:

- ) Principio de un buen estado de salud,
- ) Principio de respeto,
- ) Principio de seguridad,
- ) Principio de desarrollo de la comunicación,
- ) Principio de autonomía,
- ) Principio de movimiento (psicomotricidad) y
- ) Principio de juego libre.

En Uruguay como pionero en América Latina, contó con el aporte precursor de la maestra Enriqueta Compte y Riqué, quien fundó el primer jardín de infantes de la región en 1892.

Actualmente, la educación preescolar es obligatoria, y cubre a partir de los cuatro años en escuelas públicas, y en las privadas a partir de los cuarenta y cinco días, hasta los seis años en ambos casos.

La educación preescolar en Venezuela es llamada «educación inicial». Parte desde los 2 meses de vida a los 6 años y 11 meses. Es de grado obligatorio los últimos 3 años de esta educación ya que están llenos de experiencias que dan paso a la educación básica.

La educación inicial en Venezuela se divide en pre maternal, maternal y tres años de educación infantil (estos últimos se conocen como preescolar).

Los 3 últimos años, correspondientes a la educación infantil, son los obligatorios, y como regla (no es estricta), los niños que aprueban el segundo nivel deben saberse el abecedario y los números; y los niños que aprueban el tercer nivel saben leer completamente.

**Sistema de Gestión de la Calidad aplicada a jardín infantil:** Tras definir las modalidades de atención en educación en el marco de la política pública de atención integral a la primera infancia, fue necesario organizar los estándares de calidad para la prestación de los servicios dirigidos a los niños y niñas de 0 a 5 años en las modalidades familiar e institucional.

Las acciones y actividades dirigidas a promover el desarrollo integral de la primera infancia en estas modalidades han de llevarse a cabo de acuerdo con las particularidades personales, culturales y sociales de los niños y las niñas y de sus familias, así como en concordancia con las características de sus contextos.

Los procesos de gestión que se deben desarrollar las dos modalidades, además de plantear el cumplimiento de los estándares de calidad, han de orientarse al desarrollo de capacidades institucionales, comunitarias y familiares que permitan que cada actor o institución desarrollar acciones a favor del desarrollo infantil de la primera infancia con calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad, garantizando el interés superior de los niños y niñas, la prevalencia de sus derechos, su promoción, garantía, protección y restablecimiento, bajo la tutela del Estado en su condición de garante, y con la corresponsabilidad de la familia y la sociedad.

Con la intención de operacionalizar el concepto de calidad que se propone, como proceso de mejoramiento continuo, y de organizar la prestación del servicio de educación inicial en el marco de una atención integral, se hace necesario dividir en

seis componentes las condiciones de calidad para las modalidades, los cuales se describen a continuación.

**Componente Familia, Comunidad y Redes sociales:** Este componente se centra en generar mecanismos de participación y formación para las familias, donde de manera permanente se intercambie información relevante sobre la vida de los niños y las niñas en las modalidades y el hogar. De igual forma se orienta a la apertura hacia la comunidad, donde se puedan generar procesos de identificación y articulación con las acciones que a nivel local se orientan a brindar una atención integral a los niños y las niñas y hacia la garantía de sus derechos.

**Componente Salud y Nutrición:** Este componente contempla todas las acciones dirigidas a garantizar la salud y nutrición a través de promover el acceso a servicios de salud cuando los niños y niñas lo requieren; a la promoción de estilos de vida saludables; a garantizar y promover una alimentación balanceada de acuerdo a la edad de los niños y las niñas; y a garantizar un ambiente saludable.

**Componente Proceso Pedagógico y Educativo:** El componente de proceso pedagógico hace referencia a las prácticas pedagógicas y de cuidado que promueven el desarrollo infantil en el marco del proyecto pedagógico definido por las modalidades. El proyecto pedagógico es el horizonte de sentido de todas las acciones intencionadas que se realizan, las cuales atienden a las disposiciones legales, marcos normativos, las particularidades del contexto y de los niños, las niñas y sus familias, así como a los lineamientos técnicos nacionales. Este componente es flexible, se construye colectivamente y está en constante retroalimentación por parte de todos los actores de las modalidades, niños y niñas, familias y/o cuidadores, talento humano.

**Componente Talento Humano:** Este componente se refiere a las acciones orientadas a garantizar que las modalidades cuenten con el personal idóneo y suficiente para cada uno de los componentes de la atención en lo relacionado con los procesos pedagógicos, administrativos y de servicios. En este sentido, la organización del talento humano estará definida por la proporción adecuada según el número de niños y niñas y por el perfil definido en los estándares a nivel de formación y experiencia según la función a desempeñar. Lograr lo anterior implica establecer la gestión del talento humano, es decir, definir los procesos de selección, inducción, cualificación y evaluación, así como las acciones para garantizar su bienestar y satisfacción.

**Componente ambientes educativos y protectores:** Este componente contempla aquellos estándares que garantizan que los ambientes educativos de las modalidades cuenten con condiciones físicas y psicológicas protectoras, es decir, todas las condiciones de seguridad física y humana a través de la generación de interacciones apropiadas entre el talento humano de las modalidades y los niños y las niñas, y con la identificación y mitigación de riesgos que pongan en peligro la vida de los niños y niñas.

**Componente Proceso Administrativo y de Gestión:** Este componente contempla actividades de planeación, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y control, dirigidas a alcanzar los objetivos institucionales, es decir, a la capacidad de gestión que tienen los prestadores del servicio para definir y alcanzar sus propósitos en el marco de una atención integral y con el uso adecuado de los recursos disponibles.

Cada uno de los anteriores componentes tienen definidos los criterios y estándares para la prestación de servicios de atención integral a la primera infancia con calidad, definidos en el marco de la Estrategia De Cero a Siempre, los cuales serán publicados oficialmente en el 2014.

**Diseño del sistema de gestión de calidad:** Siendo el jardín infantil, una institución de servicio, el primer componente de dicho sistema, son los requisitos de los usuarios. Para planear a partir de las exigencias y expectativas de los mismos. De tal forma que todos los procesos del Jardín Infantil estén enfocados a brindar satisfacción de los mismos.

El segundo componente es la planeación estratégica, en donde se toma únicamente el componente financiero- administrativo del Jardín Infantil, para construir sus planes tácticos y operativos, teniendo en cuenta la razón de ser (misión) y a dónde quiere llegar (visión).

El tercer componente, son la misión y el proyecto educativo, para orientar la organización operativa de manera eficaz, evaluable y acorde a dichos componentes. Materializando una estrategia claramente enfocada en la esencia de la institución educativa.

El cuarto componente es la gestión de los procesos, que tiene como finalidad gestionar y mejorar los procesos, apoyándose en los anteriores componentes y generando un funcionamiento eficaz de los mismos.

Finalmente, se encuentra la satisfacción de los usuarios, el cual mide la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos, a partir de las ejecuciones de los anteriores componentes.

#### 4.4 MARCO HISTORICO

El 24 de agosto de 2012 nace la idea de crear un jardín infantil en la ciudad de Puerto Carreño con el fin de atender a niños y niñas entre los 2 y 5 años de edad, se da inicio con la propuesta de negocio arrendando una casa en el barrio las escudillas y atendiendo niños en el apoyo de tareas.

Solo hasta el 7 de septiembre de 2012 se sienta en la cámara de comercio el certificado de matrícula mercantil para un jardín infantil con el nombre liceo pedagógico new Friends, con un monto de \$5.000.000 cuyo objeto es la atención de niños y niñas de 2 a 5 años y se da inicio con la documentación requerida para presentar ante la secretaria de educación del departamento del vichada.

El 2 de enero se inicia con la adecuación de las instalaciones y la compra de materiales para su funcionamiento en lo que se refiere a aulas mobiliario, al igual que la publicidad para abrir matriculas del jardín infantil.

Para el mes de febrero de 2013 se da inicio de labores con una matrícula de 15 niños de 3 y 4 años abriendo un solo grupo con un docente, según acta de inicio del 6 de febrero de 2013.

Por ser una institución privada se da inicio sin la autorización de la secretaria de educación atendiendo niños en estas edades con la documentación de la cámara de comercio y demás documentos legales como estudio de suelos, saneamiento básico, partiendo de la misión, visión y valores institucionales del liceo pedagógico new Friends.

En estas condiciones se dio inicio en el año 2012 a la prestación del servicio del liceo pedagógico new Friends, cumpliendo con las funciones de brindar a los niños y niñas educación integral personalizada, en aras de ser reconocida por la secretaria de educación del vichada tramite que a la fecha se encuentra de aprobación oficial.

En la actualidad el jardín de carácter privado liceo pedagógico new Friends ubicado en la calle 27 N. 8 – 112 del barrio las escudillas de la ciudad de puerto Carreño, presta servicio de párvulos, pre jardín y jardín con un máximo de 16 niños por grupo y asesoría pedagógica de tareas en horas de la tarde.

#### **MISIÒN**

Brindar a los niños y niñas una educación integral personalizada que contribuya a enfrentar retos de su vida escolar, cultural y social en valores.

#### **VISION**

Ser una institución educativa de alta calidad, fundamentada en el desarrollo integral personalizado, la estimulación intelectual y la formación en valores.

#### 4.5 MARCO LEGAL

Para el desarrollo del proyecto es de vital importancia e indispensable contar con el conocimiento de la normatividad aplicable a los jardines infantiles y la documentación, partiendo de las normas aplicables que se rigen para jardines infantiles, ya que se constituye en su fundamento legal, bien sea para sostenimiento de la documentación, o para el tratamiento que se debe dar a los documentos dentro de un sistema de gestión de la calidad

- Ñ 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”
- Ñ Ley 115 de febrero 8 de 1994, “Por la cual se expide la ley general de educación”.
- Ñ Decreto 2247 de septiembre 11 de 1997, “Por el cual se establecen normas relativas a la prestación del servicio educativo del nivel preescolar y se dictan otras disposiciones”.
- Ñ Decreto 3433 de septiembre 12 de 2008, “Por el cual se reglamenta las licencias de expedición de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media”.
- Ñ NTC - ISO 9001:2008 Norma Técnica Colombiana Sistemas de Gestión de la Calidad.

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

### 5.1 MATERIALES

Los materiales que usaron en el desarrollo del proyecto, estos pueden ser materiales físicos como también software, encuestas, etc.

### 5.2 METODOLOGÍA

Para este proyecto se lleva a cabo el análisis de una situación particular, ya que trabaja sobre la realidad y presenta una correcta interpretación para la solución del problema planteado.

Para adelantar esta investigación se consideró pertinente desarrollar la metodología de la investigación descriptiva. “La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevara a la toma de decisiones” (Zorrilla y Torres, 1985, p 50)

Malhortra (1997) afirma que la investigación descriptiva es el tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión.

Se utiliza para:

1. Describir las características de grupos relevantes.
2. Calcular el porcentaje de unidades en una población específica que muestre cierto comportamiento.
3. Determinar las percepciones de características de un producto o de un servicio.
4. Determinar el grado de asociación de las variables del marketing.
5. Hacer pronósticos específicos,

Por lo anterior y para determinar las condiciones del estudio, se utilizará una metodología de investigación descriptiva, teniendo en cuenta que:

- ) El principal objetivo del estudio es enunciar la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001/2008, para el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends de Puerto Carreño- Vichada, mediante la descripción de las actuales actividades y la forma como se deberían realizar a través de los procesos.
- ) La observación de la realización de las actuales actividades del Jardín Infantil nos permite plantear una hipótesis inicial que indica la carencia de

- procesos en la institución.
- ) La metodología de los procesos nos permite un diseño planeado y estructurado de la solución.
  - ) La definición de los procesos se basa en la observación de la realización de las actividades en la institución.
  - ) Las investigadoras por razones de su trabajo, posee una amplia experiencia en el problema a tratar.

Por otro lado la metodología de este proyecto está orientada al Jardín Liceo Pedagógico New Friends, a lograr una reestructuración del área administrativa, pedagógica, de bienestar y calidad, reevaluar todos los procesos para lograr la armonía de la institución en cuanto a crecimiento y gestión se refiere, identificando para ello las deficiencias descritas en los antecedentes del problema, al igual que la observación de las actividades que se realizan para poder sugerir los procesos de la institución.

Siendo la experiencia y la observación, fuentes primarias, proveen información privilegiada para la elaboración de este proyecto ya que se puede conocer el contexto en su cotidianidad.

Para determinar cómo debe ser el modelo por gestión por documentos, tenemos claro que todos los procesos de la institución impactan en sus resultados y por tanto es válido cuestionarse ¿Mediante que métodos la Institución educativa identifica, opera, evalúa y mejora en forma continua sus actividades de diseño, apoyo, producción y servicio, así como los relativos a sus proveedores, para asegurar la creación de valor para el cliente, el aumento de la productividad, la reducción de los costos y del tiempo necesarios para realizarlos?

Al dar respuesta a lo anterior se puede iniciar con la misión y visión que tiene actualmente la institución educativa. En la misión se indica que: El jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends, pretende favorecer el desarrollo integral del niño y la niña permitiéndole encontrar un autoconocimiento fundamentado en el ejercicio pleno de sus derechos y la atención a las necesidades básicas de su movimiento, curiosidad y convivencia, en acciones formativas, que vinculen pautas sociales y la potenciación del desarrollo de la singularidad, para que aprenda a manejar y enfrentar su entorno, manteniendo un vínculo jardín, familia, sociedad, ciudad, donde los maestros, padres y personal de apoyo institucional, participen activamente con compromisos y actividades en la formación de los niños y las niñas, respetando siempre los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa.

En la visión se puede observar que: La institución busca concientizar a la comunidad educativa en general de los valores que tiene el maestro como modelo en la formación y desarrollo integral del niño. Si se cumple esta premisa el niño se verá favorecido en el desarrollo de la creatividad e ideas dentro de su mundo con apropiación, dominio, confianza y conocimiento. El aprendizaje es sólido cuando va precedido de la imaginación. La observación, la manipulación y la aplicación práctica, des esta forma se pueden enseñar conceptos pedagógicos que llevan al desarrollo del pensamiento lógico-creativo y la formación integral del niño a través del juego artístico. Y así proyectarse de manera positiva y productiva frente a la sociedad. (PEI, 2007, P. 5)

De lo anterior se puede deducir que la ejecución eficiente de las actividades de apoyo institucional mediante una gestión por procesos permitirá concentrar los esfuerzos y recursos de la institución para atender la mayor cantidad de niños garantizando y favoreciendo su desarrollo integral, mediante el suministro de los recursos necesarios a los procesos pedagógicos del Jardín.

Es claro que para el logro de la misión y visión, la institución debe suministrar al proceso pedagógico de los medios y recursos necesarios para su operación de forma eficiente, óptima y de forma auto sostenible y rentable

De acuerdo a la metodología planteada para empezar a complementar la investigación, esta será básica de naturaleza descriptiva y correlacional debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de las variables de estudio ya que los procesos son entendidos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor agregado sobre una entrada para conseguir un resultado en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser y una salida que a su vez satisfaga con los requerimientos del cliente.

El tipo de estudio será de tipo descriptivo y cuantitativa ya que la información requerida para este caso se obtendrá por medio de lista de chequeos, entrevistas al personal del jardín infantil y documentos que sean pertinentes a la información de los procesos, seguido a esto se realizara la observación desde el proceso de entradas hasta terminar con los resultados y así sus respectivas salidas del Jardín Liceo Pedagógico New Friends. Esto proporcionara el diagnostico que permitirá identificar la situación de la empresa frente a los requisitos de la Norma ISO 9001/2008

El método de estudio es deductivo, ya que se partirá de cada caracterización que

corresponde a los procesos del jardín como requisitos fundamentales que plantea la Institución en cuanto a satisfacción al cliente y/o beneficiario y así mismo llegar a conclusiones directas. .

### **Recolección de información**

Fuentes Primarias. Para obtener la información, se utilizará la técnica de la observación de los procesos existentes dentro de la organización y se entrevistará al personal del área operativa que posee conocimientos específicos del jardín; por medio de un cuestionario que mostrará la situación actual de la prestación de un servicio con calidad. De acuerdo a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001/2008; con la participación y compromiso de la directora del Jardín Liceo Pedagógico New Friends.

Tratamiento de la información: Al observar los procesos del jardín y al desarrollar la respectiva documentación de estos procesos existentes en el Jardín Liceo Pedagógico New Friends se dará inicio a un proceso de acreditación en Sistema de Gestión de la Calidad para así mismo garantizar un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes y beneficiarios y promover una mejor atención y/o servicio en cada uno de estos procesos.

## 6. DOCUMENTACION

La estructura documental de un sistema está encaminada a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones con vista a la creación, mantenimiento, utilización y por último la eliminación de los documentos o su conservación definitiva durante su ciclo de vida.

La documentación es parte fundamental del sistema de gestión de la calidad para cualquier organización, teniendo en cuenta que permite crear no solo las formas de operar sino también que la información de cada uno de los procesos se realice ordenadamente y además que la toma de decisiones se lleve a cabo exitosamente dentro del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends.

Por otro lado la documentación es el soporte y evidencia de cualquier organización que quiera implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

### 6.1 ANÁLISIS DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

#### 6.1.1 Elaboración de la documentación

El diseño de la documentación para el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends se realizó con base en los requisitos exigidos en la NTC ISO 9001 – 2008 numeral 4.2 y las necesidades del jardín específicamente.

Se hizo una revisión de los documentos exigidos por la norma y los existentes en la organización.

#### 6.1.2 Diseño de la estructura de la documentación

La estructura documental del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends para una posterior implementación de un sistema de gestión de la calidad se diseñó de la siguiente manera:

- ) Caracterizaciones
- ) Guía de elaboración de documentos
- ) Manual de Calidad

- ) Documentos requeridos para la planificación (Procedimientos, instructivos y formatos)

## 6.2 CRONOGRAMA

Relación de actividades a realizar en función del tiempo (meses), en el periodo de ejecución del proyecto.

Mediante lo citado en la tabla correspondiente de Gastos de desplazamiento y salidas de campo se crea la necesidad de visitar el Jardín infantil Liceo Pedagógico New Friends, que se encuentra ubicado en la Ciudad de Puerto Carreño-Vichada con el fin de analizar y desarrollar la metodología de diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad para dicha institución y así mismo proyectar una imagen favorable, asegurando la confianza de los clientes y satisfaciendo los requisitos contractuales en los casos que se especifiquen.

6.2.1 Cronograma

Figura 1 Cronograma

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TIEMPO (MESES)					
			MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
<b>Estructurar el Sistema de Gestión de Calidad para el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends de la Ciudad de Puerto Carreño, Vichada basado en los requisitos de la Norma ISO 9001/2008, que sirva como base para la implementación de un Sistema de gestión de la calidad y permita a la organización la mejora continua.</b>	Diseñar y elaborar la estructura documental del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends con base en la norma ISO 9001:2008.	Analizar la organización	■	■	■	■		
		Definir los procesos						
		Estructurar la documentación del SGC						
	Proponer un programa de sensibilización al Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends sobre la documentación elaborada, con el fin de promover una cultura de calidad en la prestación del servicio en la organización.	Elaboración del programa					■	
		Presentación a la dirección						
		Ajustes al programa						
	Proponer plan de implementación del S.G.C para la toma de decisiones en el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends.	Presentar a la gerencia el plan de implementación del S.G.C.					■	■

## **7. PROPUESTA DE SENSIBILIZACION**

El éxito de poner en práctica la estructura documental propuesta en este proyecto para el Jardín infantil Liceo Pedagógico New Friends, depende en gran parte del grado de compromiso del personal de la organización, con la aplicación y mantenimiento de la misma.

Para que la documentación sea aplicada, eficaz y pueda mejorarse continuamente, es necesario que toda la organización viva una verdadera filosofía de la calidad exista un alto grado de participación y compromiso de todos los empleados en el mantenimiento y mejoramiento de la misma.

Por lo tanto uno de los principales aspectos a tener en cuenta en este proceso es la sensibilización de todo el personal, para que este perciba la importancia del proyecto y participe activamente en su mejoramiento sintiéndose identificado con los objetivos y metas trazadas por la alta dirección.

En este capítulo se propone un proceso de sensibilización para la comunidad educativa del Jardín infantil Liceo Pedagógico New Friends, para dar conocimiento sobre todos los aspectos relativos a la estructura documental basado en la norma ISO 9001/2008.

### **7. 1 PROGRAMA DE SENSIBILIZACION EN EL JARDÍN INFANTIL LICEO PEDAGÓGICO NEW FRIENDS**

La idea de realizar el diseño de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001/2008 para el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends tuvo origen en el interés de la directora del jardín Marly Xiomara Angulo por organizar el proceso de documentación y darle un sentido al quehacer diario de la institución frente a la calidad.

En el contacto inicial con los autores se propuso la implementación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001/2008, se explicó en términos generales en qué consistía aclarando que el sistema podía ser fortalecido mediante herramientas propuestas para la normalización de procesos; sin embargo la dirección manifestó su preocupación por la asignación de recursos, proponiendo así el diseño de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001/2008.

Se tuvo entonces como punto de partida el compromiso gerencial, obviamente no basta con que la directora este en pro del diseño de la estructura documental, sino que todo el personal estuvieran comprometidos con brindar información y las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

A partir de lo anterior para poder dar cumplimiento a la propuesta de sensibilización del personal se plantea llevar a cabo conferencias de sensibilización para crear en el personal la inquietud por la documentación, para dar fundamentos que permitan un entendimiento del vocabulario asociado, así como los requerimientos de la norma ISO 9001/2008 y en especial la finalidad de la estructura documental.

#### 7.1.1 Objetivos del programa de sensibilización

- ) Dar a conocer la estructura documental del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends.
- ) Capacitar al personal en temas relativos a Gestión de la Calidad como conceptos, definiciones, principios, estructura y enfoque de la documentación.
- ) Dar un conocimiento general sobre la norma ISO 9001/2008, haciendo mayor énfasis en el numeral 4.

Para cumplir con los objetivos anteriormente nombrados se propone un plan de conferencias de sensibilización en las que debe participar todo el personal del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends, es importante mencionar que se sugiere que las conferencias se lleven a cabo inmediatamente se dé por terminado la elaboración del proyecto y es responsabilidad de la dirección.

#### 7.1.2 Recursos

- ) Aula múltiple
- ) Recursos humanos
- ) Video Beam
- ) Libretas
- ) Lapiceros
- ) Computador

### 7.1.3 Conferencias

Nombre de la conferencia	¿Qué es la calidad?
Intensidad Horaria	2 horas
Objetivo	Dar a conocer los orígenes de la calidad, su evolución a través del tiempo así como las fases por las que ha pasado.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Que es la calidad.</li> <li>) Evolución histórica de la calidad,</li> <li>) Control de la Calidad</li> <li>) Calidad total</li> </ul>
Dirigido a	Toda la comunidad educativa

Nombre de la conferencia	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001/2008
Intensidad Horaria	2 horas
Objetivo	Presentar generalidades de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001/2008
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Sistema de gestión de la calidad.</li> <li>) Requisitos generales,</li> <li>) Generalidades</li> </ul>
Dirigido a	Personal del Liceo

Nombre de la conferencia	Gestión documental
Intensidad Horaria	2 horas
Objetivo	Dar a conocer los requisitos de la norma ISO 9001/2008 en cuanto a documentación.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Generalidades.</li> <li>) Manual de la calidad.</li> <li>) Control de los documentos</li> <li>) Control de los registros</li> </ul>
Dirigido a	Personal del Liceo

Nombre de la conferencia	Responsabilidad de la dirección
Intensidad Horaria	2 horas
Objetivo	Aclarar la importancia del papel de la dirección para la toma de conciencia frente a la documentación
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Compromiso de la dirección</li> <li>) Responsabilidad de la dirección</li> <li>) Revisión por la dirección.</li> </ul>
Dirigido a	Alta dirección.

## 8. PROPUESTA PLAN DE IMPLEMENTACION SGC

Mediante la documentación elaborada se pretende establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001/2008, la cual conlleva:

- ) Determinar los procesos necesarios y su aplicación en el Jardín Infantil
- ) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- ) Determinar los criterios y métodos
- ) Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesaria
- ) Realizar seguimiento, medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- ) Implementar las acciones necesarias para los resultados esperados

Lo anteriormente mencionado es de vital importancia que la organización (Jardín Infantil) el entorno (comunidad educativa) junto con los clientes (internos y externos), mantengan continuamente informados y actualizados de cualquier tipo de información. En cuanto al manejo de los procesos se debe informar oportunamente cualquier tipo de novedad. De igual forma se debe realizar las acciones de mejora de los resultados obtenidos de las acciones correctivas, y correcciones para determinar las siguientes propuestas:

1. Tomar decisiones oportunas y veraces de acuerdo a los resultados obtenidos en las fallas o correcciones para un mejor desempeño del proceso.
2. Mantener un contacto muy cercano con el cliente externo ya que de ellos depende una buena imagen corporativa y una estrategia publicitaria garantizada y muy económica como es el “voz a voz” en cuanto al servicio que se está ofreciendo.
3. Realizar continuamente charlas, talleres, comité donde se involucre todas las partes interesadas y escuchar las diferentes opiniones, e ideas alternas que se presenten.
4. Constatar que cada responsable del proceso, está cumpliendo con su labor.
5. Enfocar a la comunidad educativa sobre cómo ir logrando el cumplimiento de los objetivos de calidad, la misión, visión y los valores corporativos del Jardín Infantil.

Esta propuesta se realiza con el fin de dar a conocer los beneficios y las ventajas competitivas de implementar el diseño de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad en el Jardín Liceo Pedagógico New Friends, lo cual si se llegara a tomar la decisión a corto o mediano plazo, esto conllevaría a asegurar el cumplimiento con el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, así como lo indica el numeral 8.5 MEJORA de la Norma ISO 9001/2008.

Cabe mencionar que en el plan de implementación se propone aplicar los ocho principios de gestión de la calidad utilizados por la alta dirección, con el fin de promover la mejora continua.

Figura 2 Principios de gestión de la calidad

<p><b>Enfoque al cliente</b></p>	<p>Se pretende dar prioridad a las necesidades y expectativas que los clientes tengan, con el fin de mejorar el servicio prestado por la comunidad educativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Respuesta oportuna de reclamos, quejas y peticiones.</li> <li>2) Realizar correos y/o llamadas telefónicas a menudo para informar cualquier tipo de novedad en el servicio y/o para resolver cualquier inquietud.</li> <li>3) Asignar por grupos charlas y talleres de manera personalizada con los padres de familia.</li> </ol>
<p><b>Liderazgo</b></p>	<p>Los líderes como por ejemplo, la directora, docentes, el profesional social, deben ser guías y modelos de ejemplo para toda la comunidad educativa con el fin de lograr los objetivos propuestos en la organización. Todo el personal debe estar</p>

	involucrado para trabajar en pro de estrategias que mejoren día a día el servicio.
<b>Participación del personal</b>	El personal de todos los niveles debe ser escuchado en reuniones o comités. Es primordial tener en cuenta todas las ideas que se presenten y promover una motivación entre todos los colaboradores del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends.
<b>Enfoque basado en procesos</b>	<p>Es la más relevante como guía para la implementación y desarrollo de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Las actividades y los recursos necesarios se deben gestionar como un proceso; esto conlleva a alcanzar los resultados esperados.</p> <p>Por tal motivo la dirección del Jardín Liceo Pedagógico New Friends ha analizado todos los procesos de la Institución y ha determinado la siguiente distribución de procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misionales: son los esenciales para el buen funcionamiento y la razón de ser del Jardín Liceo Pedagógico New Friends. <ul style="list-style-type: none"> <li>) Ingreso de estudiantes</li> <li>) Desarrollo Curricular</li> <li>) Autoevaluación</li> <li>) Bienestar</li> </ul> </li> <li>2. Estratégicos: son procesos que incumben a la dirección de la empresa y su mejora. <ul style="list-style-type: none"> <li>) Planeación</li> <li>) Gestión de la dirección</li> <li>) Gestión de la calidad</li> </ul> </li> <li>3. Apoyo: son procesos de apoyo a los procesos misionales y</li> </ol>

	<p>estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Atención al usuario</li> <li>) Gestión humana</li> <li>) Gestión Financiera</li> </ul>
<b>Enfoque de sistema para la gestión</b>	Al definir todos los procesos como un sistema, se contribuye a la eficacia y eficiencia del Jardín Liceo Pedagógico New Friends, para el cumplimiento de los objetivos.
<b>Mejora Continua</b>	Diariamente se debe recordar las metas y los objetivos que se quieren cumplir, para así mismo encaminar a la comunidad educativa a lograrlo.
<b>Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones</b>	<p>Una toma de decisión acertada es el resultado de los análisis de datos e información continua y actualizada.</p> <p>Es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Actualizar información</li> <li>) Realización de comité</li> <li>) Participación activa del personal del Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends.</li> </ul>
<b>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</b>	<p>Se debe garantizar que la relación entre estas dos partes proveedor y cliente, estén encaminadas al beneficio mutuo y al cumplimiento de tiempos pactados y resultados esperados.</p> <p>Con esto se obtiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) Cumplimiento en tiempo pactado</li> <li>) Garantía del producto y/o servicio</li> </ul>

La propuesta anteriormente mencionada se da inicio a partir de la fecha de implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

## 9. CONCLUSIONES

- ) Con la elaboración del manual de calidad el Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends cuenta con una herramienta de gestión que le permite encaminar sus procesos hacia el mejoramiento continuo con el fin de alcanzar las metas trazadas y continuar con el ciclo PHVA (planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- ) Un elemento que resultó determinante para el buen término del proyecto y es relevante para la estructura documental elaborada, fue la responsabilidad de la directora del jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends en brindar toda la información necesaria, convirtiéndose su colaboración en un factor fundamental para el logro de los objetivos propuestos.
- ) Antes de iniciar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, se debe conocer los requerimientos indicados por la Norma, para identificar así las acciones que se deben tomar para cumplirlos, estas actividades deben ser comparadas con la situación actual del Jardín Liceo Pedagógico New Friends, con el fin de determinar cuando sea necesario el grado de madurez del S.G.C.
- ) Uno de los factores claves en el SGC presentado por ISO 9001/2008, es la medición y seguimiento a los procesos ya que gracias a ellos se obtienen los productos y servicios que finalmente recibe el cliente y que determina la satisfacción de él.
- ) Cada responsable del proceso debe determinar cuál es la mejor forma de realizar una medición al desempeño de estos, esto se debe convertir en una tarea constante ya que es la base para las acciones de mejoramiento que se llevan a cabo en el Sistema.

## 10. RECOMENDACIONES

- ) Revisar y actualizar periódicamente los documentos que soportan la posible implementación del sistema de gestión de la calidad en caso que la organización decida certificarse, así como los procesos con el propósito de verificar que estos funcionen correctamente poder continuar con el proceso de mejora continua.
- ) El Jardín Infantil Liceo Pedagógico New Friends debe seguir con la fase de sensibilización al personal frente a la documentación propuesta en este proyecto, pues es de gran importancia la labor desempeñada en cada uno de ellos y así poder seguir construyendo con la mejora continua del sistema.
- ) Al implementar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad este permitirá lograr beneficios como: mayor competitividad en el mercado local, aseguramiento de los procesos de forma eficiente y eficaz, mejorar las acciones correctivas, optimizar y fortalecer las acciones preventivas, promover y fomentar la mejora continua y satisfacer las necesidades del cliente en todo momento, para así mismo incentivar cultura de calidad en el servicio brindado.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

CONPES 109, Política Pública Nacional de Primera Infancia. Diciembre 2007. (Online) Colombia por la Primera Infancia,  
[http://www.mineduccion.gov.co/primerainfancia/1739/articles177832\\_archivo\\_pdfConpes\\_109.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/primerainfancia/1739/articles177832_archivo_pdfConpes_109.pdf)

¿Cómo están los niños y las niñas en Colombia? FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (Online) Colombia. Reporte Anual 2014 Avalado por Internet:  
[www.unicef.com.co/situacion-de-la-infancia/educacion-inicial](http://www.unicef.com.co/situacion-de-la-infancia/educacion-inicial)

Estado mundial de la infancia 2008. Supervivencia Infantil. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), diciembre de 2007.

LANCET Potencial de desarrollo en los primeros 5 años para los niños en los países en desarrollo 2004, (Online)  
[www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2270351/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2270351/)

LEY 115, MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL DE COLOMBIA. Febrero 1994 (Online) República de Colombia, Ministerio de Educación Nacional.  
[http://www.oei.es/quipu/colombia/Ley\\_115\\_1994.pdf](http://www.oei.es/quipu/colombia/Ley_115_1994.pdf)

BUREAU VERITAS. Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 [videogración]. 3 minutos.

Casos prácticos de gestión de la calidad [en línea]. [Citado el 26 septiembre de 2011]. Disponible en Internet

[http://www.aedie.com/Espa%F1ol/PAGINAS/cdt/nuevos%20contenidos/cp\\_gestion\\_calidad.pdf](http://www.aedie.com/Espa%F1ol/PAGINAS/cdt/nuevos%20contenidos/cp_gestion_calidad.pdf)

<http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-137440.html>

<http://www.mineduccion.gov.co/primerainfancia/1739/w3-article-177837.html>

Agencia Nacional de Hidrocarburos, PETRÓLEO Y FUTURO, Revista, Bogotá D.C, Colombia, Primera edición, febrero 2009.

Agencia Nacional de Hidrocarburos, CONCEPTOS BÁSICOS DE GEOLOGÍA Y GEOFÍSICA, Cartilla informativa, Bogotá D.C, Colombia.

AIS, Asociación de ingeniería sísmica, Ingeominas, Estudio General de Amenaza Sísmica de Colombia, Bogotá D.C, Colombia, 1996.

AIS, Asociación de ingeniera sísmica, comité AIS 300, Estudio General de Amenaza Sísmica de Colombia, Bogotá D.C, Colombia, 2009.

BADDELEY. Adrian, Analyzing spatial point patterns in R, CSIRO and University of Western Australia, Workshop Notes, December 2010.

FIGUEROA SOTO. Ángel Gregorio , ANÁLISIS DE TIEMPO INTEREVENTO EN SECUENCIAS DE RÉPLICAS PARA LA IDENTIFICACION DE ESTADOS DE RELAJACIÓN DEL ESFUERZO, Tesis Doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F, 2009.

UDÍAS. Agustín. La Tierra Estructura y dinámica, primera edición, Barcelona, España, 1985, pgs. 179-181.

## **12. ANEXOS**

Anexo A. Manual de Calidad

Anexo B. Mapa de Procesos

Anexo C. Caracterizaciones de los Procesos

Anexo D. Guía para elaboración de documentos

Anexo E. Procedimientos documentados

Anexo F. Instructivos

Anexo G. Formatos