

**DOCUMENTACION DE LAS NORMAS ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 EN
EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "Perlitas del Otún".**

ANA MARIA GARCIA BEDOYA

ISABEL QUEJADA PALACIOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2013

**DOCUMENTACION DE LAS NORMAS ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 EN
EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "Perlitas del Otún"**

ANA MARIA GARCIA BEDOYA

ISABEL QUEJADA PALACIOS

**Proyecto presentado como requisito para optar el título de Ingeniería
Industrial**

Director

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2013

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, Diciembre de 201

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de crecer en esta maravillosa experiencia. A mis padres por su labor incansable de educarme con principios y valores, por creer en mí y enseñarme que el éxito está reservado para los valientes.

A mi hermano y demás familiares por brindarme apoyo, alegrías y sobre todo por estar presente en momentos difíciles; ustedes me dieron fortaleza para seguir adelante.

Gracias a todos por haber alcanzado conmigo un éxito más en mi vida.

Isabel Quejada Palacios.

Dedico este trabajo de grado a Dios, a mis padres por el amor y la educación que me han brindado durante todos estos años; a mis hermanos por acompañarme guiarme en el camino de la vida. Muchas gracias a mi familia por el apoyo incondicional.

Ana María García Bedoya.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Queremos agradecer a Dios por darnos salud, fortaleza para lograr nuestros objetivos, a nuestras familias por el apoyo incondicional.

Agradecemos a nuestro director de proyecto de grado, el ingeniero Carlos Alberto Buritica Noreña por la sencillez, humildad con que nos acogió para que juntos emprendiéramos este camino, por la asesoría en las diferentes etapas del proyecto, por la predisposición constante a colaborarnos y por el compromiso para que creciéramos intelectualmente, Agradecemos también a todos los docentes, compañeros y amigos que nos acompañaron en nuestras vivencias académicas y que de algún modo aportaron en nuestro crecimiento humano.

Gracias a todo el talento humano de El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” por recibirnos con los brazos abiertos, por la colaboración y la mejor actitud para suministrar información y permitir se documentara el sistema de gestión de calidad.

Finalmente, gracias a la Universidad Tecnológica de Pereira por brindarnos los recursos humanos y tecnológicos.

Muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	15
INTRODUCCIÓN.....	15
1. SITUACIÓN PROBLEMA.....	15
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.1 SISTEMATIZACIÓN.....	20
3. DELIMITACIÓN.....	20
3.1 TEMA.....	21
3.2 ESPACIO.....	21
3.3 TIEMPO.....	21
3.4 ENTIDADES.....	21
4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
4.2 OBJETIVO ESPECIFICO.....	20
5 JUSTIFICACIÓN.....	21
6 MARCO REFERENCIAL.....	22
6.1 MARCO TEÓRICO.....	23
6.1.1 NORMA TECNICA COLOMBIANA (NTC) ISO 9001:2008.....	24
6.1.2 NORMA TECNICA COLOMBIANA DE GESTION PÚBLICA GP:1000:2009.....	27
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	29

6.3 MARCO ESPACIAL	32
6.4 MARCO TEMPORAL	32
6.5 MARCO LEGAL	32
7 DISEÑO METODOLÓGICO	34
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
7.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	34
7.3 POBLACION Y MUESTRA	36
7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	39
8 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE SLA INFORMACIÓN.....	39
8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI) “PERLITAS DEL OTÚN”	39
8.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	40
8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD.....	40
8.4 PRESENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS MISIONALES	41
8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	41
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFIA	46

LISTA TABLAS

TABLA 1. OPERACIÓN ANÁLISIS DE VARIABLES	37
TABLA 2. MATRIZ DOFA (DEBILIDADES-OPORTUNIDADES-FORTALEZAS-AMENAZAS)	39

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1

- Matriz de juran

Anexo 2

- Mapa de Procesos

Anexo 3

- Caracterización proceso Gestión Administrativa
- Caracterización proceso Gestión pedagógica
- Caracterización proceso de Gestión de Calidad
- Caracterización proceso Servicios:
 - ✓ Educación Inicial
 - ✓ Nutrición
 - ✓ Psicología
 - ✓ Trabajo Social
 - ✓ Enfermería

Anexo 4

- Objetivos de calidad Gestión administrativa.
- Objetivos de Calidad Gestión Pedagógica.
- Objetivos de Calidad Gestión de la Calidad.
- Objetivos de calidad Servicios

Anexo 5

- Control de Registros
- Control de documentos

Anexo 6

- Manual de funciones y responsabilidades

Anexo 7

- Procedimientos misionales

Anexo 8

- Mapa de Riesgos

Anexo 9

- Diagnostico actual del CDI

Anexo 10

- Manual de calidad

RESUMEN

Documentar un sistema de gestión de calidad, implica cambios positivos en la forma de pensar de los trabajadores, en la estructura y en los procesos de las organizaciones que deciden implementarlo.

Entre las ventajas de un sistema de calidad están:

- ✓ Talento humano más calificado y competitivo.
- ✓ Determinar y cumplir Objetivos de cada proceso.
- ✓ Más control y mejora continua de los procesos.
- ✓ Ventajas competitivas de la organización.
- ✓ Mejora la imagen de la organización.
- ✓ Clientes más satisfechos con la prestación del servicio.

El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” ha trabajado arduamente en mejorar cada una de las actividades que desarrolla, con el fin de atender de manera más integra a sus usuarios con un servicio de mejor calidad. Por ello ha decidido documentar un manual de calidad bajo las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009.

En el CDI se identificaron 8 procesos, los cuales fueron caracterizados mediante el formato PHVA (ver anexo 3), se hizo una adecuación de la planeación estratégica de acuerdo al contexto del CDI (ver anexo 10), también se hizo elaboración del: manual de funciones y responsabilidades para cada uno de los trabajadores(ver anexo 6), manual de procedimientos para cada proceso identificado (ver anexo 7), mapa de riesgos donde califican los riesgos a los que podrían estar expuestos los usuarios según cada proceso (ver anexo 8) y el manual de calidad para el CDI, el cual se documenta según de los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 (ver anexo 10).

Una vez se ejecuten a cabalidad las exigencias del manual de calidad, se espera sea certificado el Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” y sea un modelo líder en la región.

ABSTRACT

Documenting a quality management system involves positive changes in the thinking of workers, in the structure and processes of organizations that decide to implement it.

Among the advantages are:

- ✓ More qualified human talent and competitive.
- ✓ Determine and fulfill objectives of each process.
- ✓ More control and continuous process improvement.
- ✓ Competitive advantages of the organization.
- ✓ Improving the image of the organization.
- ✓ Customers more satisfied with the service.

The Child Development Center "*Perlitas Otún*" has worked hard on improving each of its activities, in order to respond in a more integrated its users with better quality service. It has therefore decided to document a quality manual under ISO 9001:2008 and GP 1000:2009.

In the CDI 8 processes were identified, which were characterized by the PHVA format (see annex 3), an adaptation of the strategic planning according to the context of the CDI (see annex 10) we also elaborate: manual roles and responsibilities for each worker (see annex 6), manual procedures for each process identified (see annex 7), the risk map, in which the risks to which each user are exposed are identified, according each process (see annex 8) and manual quality for the CDI, which is documented in accordance with the requirements of ISO 9001:2008 and GP 1000:2009 (see annex 10).

Once fully implemented the requirements of the quality manual, is expected to be certified Child Development Center "*Perlitas Otún*" and be a leading model in the region.

INTRODUCCION

Los nuevos modelos que han embargado la dinámica económica, social y educativa mundial han impulsado ciertos requerimientos necesarios para operar de manera eficiente y competitiva todos los procesos, productos o servicios de una empresa o institución.

De ahí surge la palabra certificación, que consiste en la implementación de normas y especificaciones mundiales de calidad en cada área, que permiten estandarizar los procesos y servicios de tal manera que la mejora continua sea un propósito del día a día.

Para el caso del Centro de desarrollo infantil (CDI) "*Perlitas del Otún*"; institución educativa ubicada en la comuna Villa Santana- barrio Tokio del Municipio de Pereira, tuvimos la fortuna de participar activamente en el proceso de documentación para una posterior certificación, partiendo de la premisa de que la Calidad de la Educación es un derecho que debe ser ofrecido en las mejores condiciones posibles a las comunidades.

GENERALIDADES

GP 1000:2009

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

ISO 9001:2008

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema

de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. ¹

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción².

¹ <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

² <http://ricabib.cab.cnea.gov.ar/51/1/1Cintas.pdf>

1. SITUACIÓN PROBLEMA

Orientar una actividad laboral desde un sistema de gestión de la calidad, es adoptar una nueva forma de pensar la tarea cotidiana, más racional, más eficiente, con más y mejores elementos para la toma de decisiones; es una estrategia para seguir en el mercado, para competir en igualdad de condiciones con los demás, o para generar una ventaja competitiva. La gestión de la calidad es una herramienta para la mejora en el desempeño y en la eficiencia de cualquier organización, la empresa tiene que poner su foco en satisfacer a su cliente y para ello tiene que lograr comunicarse adecuadamente con él, para saber que quiere el cliente y encontrar las posibilidades de satisfacerlo.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario diseñar un esquema sistemático de desarrollo, adecuado en las organizaciones; con el propósito que sirva como primer paso esencial en la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

El Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”* funciona desde el año 2011 como un centro, que proporciona atención integral a los niños y niñas de primera infancia, mediante acciones y procesos que contribuyen al desarrollo humano integral; el cual está encaminado todos los esfuerzos para ser en el 2015, un centro de desarrollo infantil líder en ciudad de Pereira y reconocido por calidad implementada en cada uno de sus procesos.

Actualmente el CDI cuenta con un diseño desde la dirección que define claramente la planeación estratégica de la institución, como primer paso en el camino guiado a la obtención de las metas; están documentados los procesos, procedimientos; existe la caracterización de los procesos en los cuales se fundamenta la prestación del servicio para los niños y niñas; además existe registros formales, sistematizados para revisar, controlar, medir, evaluar y respaldar cada una de las actividades que comprometen los procedimientos cada vez que se ejecuta la misma operación. El hecho de establecer métodos estandarizados en las operaciones del servicio, hace que se cumpla de manera eficaz y eficiente la misión con la que es creada el objeto social de esta institución y que pueda ajustarse de manera muy aproximada en el tiempo con las proyecciones previstas.

Se ha documentado exitosamente el sistema de gestión de la calidad con las normas técnicas colombianas (NTC) ISO-900:2008 y la GP-1000:2009 en El Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*; esto permitirá un mejor desempeño del centro, respaldado en un enfoque direccionado a la satisfacción de las necesidades en lo que respecta a la salud, educación,

nutrición y diferentes aspectos sociales para los niños, niñas, familias y comunidad en general del sector objetivo, se incluirán prácticas que promuevan el mejoramiento continuo en el funcionamiento y controlando todo desde un departamento de aseguramiento de control de calidad.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Cuál es el diseño del sistema de gestión de la calidad, para la prestación del servicio en el Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún”, ubicado en el barrio Tokio de la ciudad de Pereira?

2.1 SISTEMATIZACION

¿Es pertinente el diseño del manual de calidad de la norma ISO-9001:2008 y la NTC GP-1000:2009 para el Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún”?

¿Cuál es el diagnóstico en función de la norma ISO-9001:2008 y la NTC GP-1000:2009 del Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún” ubicado en el barrio Tokio de la ciudad de Pereira?

¿Con la documentación de la norma ISO-9001:2008 y la NTC GP-1000:2009 se podrá certificar posteriormente la prestación del servicio en el Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún” ubicado en el barrio Tokio de la ciudad de Pereira?

¿Cuáles son los aspectos que deben ser documentados con la norma ISO-9001:2008 y la NTCGP-1000:2009 en el Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún”?

¿El Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún” cuenta con los recursos necesarios para hacer la documentación?

¿Qué procedimiento, recomendaciones se deben sugerir antes y después de documentar la norma ISO-9001:2008 y la GP-1000:2009 en el Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún”?

¿Se podrá diseñar un manual de calidad para el Centro de desarrollo infantil “Perlitas del Otún”?

3. DELIMITACION

3.1 TEMA

El proyecto consiste en la Documentación de las Normas ISO-9001:2008 y GP-1000:2009, con las que se mejoró los procesos y procedimientos ejecutados en el Centro de desarrollo infantil (CDI) "Perlitas del Otún".

3.2 ESPACIO

El proyecto se realizó en el Centro de desarrollo infantil (CDI) "Perlitas del Otún", ubicado en la comuna Villa Santana-Barrio Tokio, del Municipio de Pereira; constituye la documentación de los procesos internos de la Institución basados en las Normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009, dichos procesos comprenden las áreas: administrativa, operativa y de apoyo, así como las que se requieren para el montaje e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

3.3 TIEMPO

Las fases de Diagnóstico, Aplicación y Finalización se desarrollaron en 6 meses.

3.4 ENTIDADES RESPONSABLES

- Centro de desarrollo infantil (CDI) "Perlitas del Otún", a cargo de la Dirección de la Institución.

- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Facultad de Ingeniería Industrial, Pre- Grado.

Para cumplir con el proyecto, fue necesaria la aplicación de los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera Ingeniería Industrial. Específicamente las siguientes áreas:

- Control total de la calidad
- Producción
- Mercadeo y ventas
- Administración general
- Técnicas de administración de personal

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 de acuerdo a las necesidades del Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico en el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*, con base en la forma como los colaboradores ejecutan los procesos internos y la forma como estos afectan la calidad del servicio.
- Documentar los objetivos de calidad que se relacionan con la prestación del servicio en el Centro de desarrollo infantil *“Perlitas del Otún”*.
- Documentar el manual de funciones y responsabilidades en el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*.
- Documentar el manual de procedimientos respecto a las normas GP 1000:2009 y ISO 9001:2008
- Identificar y documentar los procesos que se relacionan con la prestación del servicio en el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*.
- Caracterizar cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de Calidad (SGC).
- Documentar el mapa de riesgos que se relaciona con la prestación del servicio en el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*.
- Documentar el manual de calidad para el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”* basado en el Sistema de gestión de Calidad (SGC).

5. JUSTIFICACION

El Centro de desarrollo infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” se encuentra en el proceso de adaptación e implementación del sistema de gestión de calidad (SGC), encaminado al cumplimiento de objetivos, metas y posteriormente a la certificación del sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO-9001:2008 y la GP-1000:2009

Con la implementación del sistema de gestión de la calidad (SGC), el CDI se presentará acciones concretas; que darán valor agregado a cada uno de los procesos que integran la prestación del servicio del centro, siempre teniendo en cuenta la filosofía de satisfacción de las necesidades de los beneficiarios, en este caso los niños, niñas, familias y la comunidad en general de la comuna Villa – Santana, este sistema permite responder de manera efectiva en el desarrollo al cumplimiento óptimo en la prestación del servicio.

Con la regulación de los procedimientos y de los procesos, se evidenciará una organización transversal a todos los procesos involucrados en la prestación satisfactoria del servicio. Se facilitará el camino hacia el logro de los objetivos, y serán finalmente reflejados todo el esfuerzo, en las familias líderes en la comunidad, que mejoren cada vez más sus condiciones de vida, así el Centro cumplirá con su meta de ser de calidad y líder en la región.

6. MARCO REFERENCIAL

El Centro de desarrollo infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*”, inicia operaciones en el año 2011, con el propósito de promover una educación de calidad de los niños y las niñas de la Ciudadela Tokio a través de la articulación de los tres componentes principales de la atención integral: Salud, nutrición y educación inicial. Manejados e implementados por un equipo compuesto de seis profesionales: Nutricionista, psicóloga, trabajadora social, auxiliar de enfermería, pedagoga, coordinadora y 22 agentes educativos quienes acompañan a los niños y niñas en la construcción de experiencias significativas.

En el año 2013 extiende sus servicios apuntándole a mejorar la atención integral e incluye profesionales que complementan el componente de educación inicial.

la razón de ser de la institución, va en dirección de aportar en la formación de seres humanos integrales con valores, sueños, convicciones y una excelente proyección; teniendo claridad en que la institución es uno de los espacios socialmente aptos para que ese proceso se formalice alrededor de principios y competencias para proyectar la realización socio-cultural de cada ser humano.

Contemplando los lineamientos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) y por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). A su vez, planteando una propuesta innovadora en tanto, en el centro se ha promovido la educación inicial en la primera infancia con énfasis en el desarrollo del pensamiento científico y creativo, inmersión en lengua inglesa e interculturalidad y multiculturalidad. Manejando dos procesos importantes que generen las condiciones necesarias para el impacto del proyecto: La implementación de un programa médico y de salud sensorial y auditiva y el acompañamiento permanente de un equipo profesional a las familias de los niños y las niñas del centro.

De esta manera, se constituye en una experiencia innovadora, que busca convertirse en un modelo de ciudad para ser implementado en otras instituciones, jardines sociales y/o modalidades de atención a la primera infancia.³

³ Modelo Pedagógico versión 4 Enero 2011

6.1 MARCO TEÓRICO

Para asegurar el cumplimiento de las necesidades de los usuarios del Centro de desarrollo infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” es necesario que todas las actividades desarrolladas sean acorde al manual de calidad bajo los lineamientos de un sistema de gestión de la calidad (SGC); el cual permita adoptar nuevas actitudes de todo el talento humano de la organización; de manera que se puedan mejorar las prácticas existentes y poner en práctica nuevos métodos de trabajo enfocados en la mejora continua de los procesos.

Para hablar de calidad, es necesario referirse a los principios de 1900, donde surge el supervisor, el cual asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo; durante la Primera Guerra Mundial, los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad. Entre 1930 – 1979 el interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantizaba no sólo conocer y seleccionar los desperfectos en el producto ó servicio, mediante la inspección por muestreo, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos. Poco tiempo después, se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaba con la inspección estricta para eliminarlos.

En la década de los 80's la característica fundamental estaba en la dirección estratégica de la Calidad, como una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo en toda la empresa; en los los 90's hasta la fecha lo que existe es el valor total para el cliente. En esta etapa se habla de Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua.⁴

A través de la historia existieron grandes aportantes entre ellos se menciona aquí algunos de los que mayor influencia tuvieron en el desarrollo, evolución e implementación de lo que hoy se conoce como Control Total de la Calidad en Japón y el resto del mundo: William Eduards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby.

Retomando sus teorías y principios; se puede definir la calidad como “Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad”.⁴

⁴<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados.htm>

- **Principios de calidad**

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una sublime expresión humana que revela la auténtica naturaleza del hombre, cualidad que define a los líderes que trascienden a su tiempo.
- Calidad no es un problema, es una solución.⁵

La meta de la industria competitiva, respecto a la calidad del producto o servicio, se puede exponer claramente: suministrar un producto o servicio en el cual su calidad haya sido diseñada, producida y sostenida a un costo económico y que satisfaga completamente al consumidor.

La calidad es competitividad. Hoy el tema de la competitividad se convierte en el punto de mira de todas las empresas y personas que ven en la calidad una manera de asegurar el futuro.

6.1.1 Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008

Dentro de las generalidades que contempla la NTC ISO 9001:2008, se expresa claramente que esta se encuentra enfocada en la adopción de un sistema de gestión de la calidad, como una decisión estratégica de la organización y señala puntualmente que ese diseño e implementación está influenciado por entornos discriminados así:

- El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los servicios que proporciona.
- Los procesos que emplea.
- Su tamaño y la estructura institucional

⁵ <http://gilhazas.webs.com/calidadtotal.htm#619614091>

- **Enfoque basado en procesos**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.⁶

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

- **Compatibilidad con otros sistemas de gestión**

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

- **Sistema de gestión de la calidad**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

⁶ NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) Tercera actualización 2008-11-14 (traducción oficial)

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,⁷
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos,

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos, el tipo y grado de control a aplicar.

- **Requisitos de la documentación**

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

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional,
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

- **Manual de la calidad**

⁷ Ibid.,p.23

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

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos,
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

- **Aplicación**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

6.1.2 Norma Técnica Colombiana – Gestión Pública NTC GP 1000: 2009

Sistema de gestión de la calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la

implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

- Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.⁸

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general, gestionar los procesos y sus

⁸ Ibid P 23-25.

interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

- f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades.⁸

Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes;⁹
- i) una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- j) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- k) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

Implementar un manual de calidad en Centro de desarrollo infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” “Perlitas del Otún” mediante un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: 2008 y la GP100:2009) es una forma de trabajar, a través de la cual la organización asegura la satisfacción de las necesidades de los usuarios, bajo un esquema de eficiencia y eficacia.⁹

6.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Aseguramiento de la calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza

⁹ Ibíd. P. 17-26

adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícitas.¹⁰
- **Control de calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.¹¹
- **Cargo:** Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico y los subordinados.¹²
- **Cliente:** Organización o individuo que recibe un producto o servicio de la compañía. El objetivo principal de la certificación ISO 9001 es la satisfacción del cliente.¹³
- **Función:** es el conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejecutarlas¹⁴
- **Gestión de la calidad:** Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad.¹⁵
- **GP:** gestión pública.

¹⁰ www.bureauveritasbs-at.com

¹¹ Ibid., p27

¹² http://www.quality-consultant.com/libros/libro_0043.htm

¹³ <http://www.toolingu.com/definicion-901110-4681-cliente.html>

¹⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad

¹⁵ Ibid., p27

¹⁶ Ibid., p27

¹⁷ Ibid., p27

- **La norma ISO 9001:** Está reservada para aquellas empresas que tengan diseño o desarrollo de servicios esta norma contiene puntos que describen los requisitos que deben implantarse en una empresa para asegurar que cumple con una norma de calidad predefinida.¹⁶
- **Manual de Calidad:** Documento que contiene los objetivos globales y la dirección de la organización, con el fin de especificar el Sistema de Gestión de Calidad de esta.¹⁷
- **Mejora Continua:** Criterio de que una organización debe constantemente medir la eficacia de sus procesos y esforzarse por lograr los más difíciles objetivos para satisfacer a los clientes.¹⁸
- **NTC:** Normas Técnicas Colombianas: El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, ha fijado una serie de normas para el control de la calidad, siguiendo los parámetros establecidos a nivel internacional por la Organización Internacional de Estandarización, ISO.¹⁴
- **Política de calidad:** en el entorno ISO La Política de Calidad es la intención manifiesta de la Alta Dirección de una empresa de orientar la organización y gestión de la misma según un sistema de Gestión que busca la mejora continua enfocado a la satisfacción de los clientes, de la propia organización y de terceros implicados.¹⁹
- **Los objetivos de calidad:** son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos **objetivos de calidad** que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.²⁰

¹⁸ Ibid p. 28

¹⁹ <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html>

²⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad

- **Proceso:** Se entiende por proceso a todo desarrollo sistemático que conlleva una serie de pasos ordenados, los cuales se encuentran estrechamente relacionados entre sí y cuyo propósito es llegar a un resultado preciso.²¹
- **Sistema de calidad:** Conjunto de la estructura de organización de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.⁶
- **Servicio:** es un conjunto de actividades planificadas por una organización, que buscan responder a las necesidades de un cliente.¹⁰

6.3 MARCO ESPACIAL

El Centro de desarrollo infantil "*Perlitas del atún*" Proporciona atención integral a los niños y niñas de primera infancia mediante acciones y procesos que contribuyan al desarrollo humano integral, se encuentra ubicado Pereira capital del departamento de Risaralda, Barrio Tokio manzana 23 de la comuna Villa santana.

6.4 MARCO TEMPORAL

La Documentación de norma NTC ISO 9001:2008 y la GP 1000: 2009 en el Centro de desarrollo infantil "*Perlitas del atún*" se realizó entre el mes de Marzo y Noviembre del año 2013.

6.5 MARCO LEGAL

- NTC ISO 9001: 2008: En esta Norma se especifica los requisitos para un sistema de Gestión de la Calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.
- NTC GP-1000:2009: Esta norma facilita la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

²¹ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Proceso-Industrial/806262.html>

- Ministerio de Educación Nacional
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- El código para la infancia y la adolescencia expedida mediante la ley 1098 del 8 de noviembre del 2006
- Ley 594 de 2000 archivo-acuerdo 042 de 2002, ARCHIVO GENERAL DE DOCUMENTOS sobre control de documentos.
- Ley 87 de 1993 sobre la responsabilidad y compromiso de la dirección.
- La ley 87 de 1993, el decreto 2154 de 1999 artículo 12, decreto 1537 de 2001, sobre las planificaciones, los objetivos de calidad.
- Ley 142 de 1994 y la 689 de año 2001, sobre el enfoque hacia el cliente.
- Ley 489 de 1998 y la 87 de 1993, sobre la responsabilidad y autoridad (funciones y responsabilidades), y la revisión gerencial (Ley 489 de 1998).
- Ley 152 de 1994, para seguimiento, medición y la mejora continua.
- Ley 87 de 1993, para las auditorías internas, reparaciones preventivas y correctivas y mejora continua.
- Ley 489 de 1998, para el seguimiento y medición de los procesos, productos o servicios.
- Ley 872 de 2003, Artículo 6 ° Normalización de calidad en la gestión.
- Ley 872 de 2003, Artículo 7°. Certificación de calidad.²²

²² <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación que se utilizó para la documentación de un SGC en el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”* fue: la investigación descriptiva, puesto con esta se identificó, analizó, se clasificó la información del objeto de estudio; en el caso específico, se desarrolló el trabajo de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana, ISO 9001:2008 y la de Gestión pública GP 1000:2009

7.2 FASES DE LA INVESTIGACION

- Conocimiento general del Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*
- Definición del Plan de Trabajo.
- Definición del cronograma de actividades.
- Recolección de información.
- Procesamiento y análisis de los datos.

- Realización de la matriz DOFA. (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*
- Elaboración de la planeación estratégica.
- Documentación de algunos elementos de la norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Bibliografía.
- Anexos.

7.3 POBLACION Y MUESTRA

La población objetivo para la realización del estudio comprende todos los empleados del Centro de desarrollo infantil (CDI) "*Perlitas del Otún*", incluyendo la información registrada en archivo, las actividades y funciones desarrolladas para la prestación de servicio.

La mayor parte de la información se obtuvo por medio de entrevistas, reuniones con todo el personal del CDI y a través de la observación permanente de la operación del CDI. Con estas técnicas básicas se desarrollaron las diferentes etapas del proyecto de la investigación.

7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Tabla 1. Operación análisis de Variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	Grado en el que un conjunto de caracteres inherentes cumple con unas especificaciones	Conformidad No conformidad	Inspección registros	%
Manual de funciones y responsabilidades	Descripción de cada uno de los cargos del CDI	Área Administrativa	Identificación del cargo, Funciones, Requisitos, Competencias, Responsabilidades, Entorno del Cargo, Ambiente de trabajo.	Número
Prestación del servicio	Manera en que se presta el servicio	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados	Número
Procesos	Actividades relacionadas entre sí, las cuales son transformadas en resultados que cumplen con objetivos	Requisitos de documentación	Procedimientos y registros	Número
Proveedores	Persona o sociedad que suministra un servicio	Departamento Administrativo	Evaluación y reevaluación de proveedores	%

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Satisfacción del usuario	Concepto del usuario, con respecto al servicio prestado en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Requisitos de documentación	Clima organizacional, quejas, reclamos y encuestas	Número
Seguimiento y medición del servicio	Verificar permanentemente la prestación del servicio, en relación a los requisitos del sistema de gestión de calidad	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados	%
Sistema de Gestión de Calidad	Acción que garantiza que los documentos y registros son pertinentes con la prestación del servicio	Requisitos generales	Procedimientos documentados revisión y aprobación de los mismos.	Número

8. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL Centro de desarrollo infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*”

Tabla 2. Matriz DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas)

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Total disposición de la dirección y los colaboradores. • Compromiso por parte de la dirección y los colaboradores con los objetivos de calidad. • Se realizan registros de operación eficaz. (Sujetos al POA). • Compromiso constante con el mejoramiento de las políticas de servicio. 	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del docente y los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Pereira con el proceso de documentación. • Espacio de trabajo óptimo para realizar la documentación. • La posibilidad de iniciar el proceso, posibilita tomar un criterio de trabajo unificado.
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha documentado un (SGC) dentro de la institución. • Falta monitoreo en los procesos que incluyen el servicio prestado por la institución. • Falta de claridad en cuanto a la documentación de la norma. 	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Limitantes de recursos. • Limitantes de tiempo (dirección de la institución). • Políticas de calidad de Operador. • Resistencia al cambio en la ejecución de los procedimientos que incluyen el prestar un mejor servicio.

8.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

(Ver anexo 9)

8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de la calidad del Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*, es un panorama general del sistema de gestión de calidad del CDI.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Documentar todas las actividades que se desarrollan en el funcionamiento del CDI para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver anexo 10)

CONTENIDO

- La reseña histórica de la empresa.
- Listado de proveedores y clientes.
- Organigrama de la empresa
- Misión, visión, política y objetivos de calidad.
- Mapa de procesos y la caracterización respectiva de cada proceso.
- Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- Numeral 5. Compromiso de la Dirección
- Numeral 6. Gestión de los Recursos
- Numeral 7. Realización del Producto
- Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

Este documento contiene todo lo relacionado a un sistema de gestión de calidad aplicable a la prestación de servicios que ofrece el Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”* (Ver anexo 10).

8.4 PRESENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS MISIONALES

El manual de procedimientos del Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*, es basado cada uno de procesos misionales identificados y de acuerdo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009. (Ver anexo 7)

8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El objetivo del manual de funciones y responsabilidades es que cada uno de los colaboradores tenga claridad de sus funciones y responsabilidades en el CDI, así como de ayudar en los procesos de selección e inducción, y en el proceso de evaluación del desempeño del talento humano.

El manual de funciones y responsabilidades contiene la descripción detallada de los diferentes cargos actuales del CDI. El forma describe: la identificación del cargo, nivel del cargo, dependencia jerárquica, número de cargos con la misma denominación de la unidad, objetivo del cargo, funciones del cargo y procedimiento que involucra, responsabilidades y perfil del cargo de acuerdo a los lineamientos establecidos por Instituto de Bienestar Familiar (ICBF) (Ver anexo 6).

Contenido de cargos del Centro de desarrollo infantil (CDI) *“Perlitas del Otún”*.

- Director (a)
- Profesional en Psicología

- Profesional en nutrición
- Profesional en Trabajo social
- Profesional en Fonoaudiología
- Coordinación Pedagógica
- Licenciado en Comunicación
- Licenciado en Artes
- Licenciado en Etnoeducación y Desarrollo Comunitario
- Licenciado en Ciencias del Deporte y la Recreación
- Licenciado en Música
- Auxiliar Pedagógico
- Auxiliar de Enfermería
- Docentes ó Agentes pedagógicas
- Manipuladoras de alimento
- Servicios generales
- Agente de seguridad

CONCLUSIONES

Se documentó el sistema de gestión de la calidad en El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” según los lineamientos y requisitos de cada uno de los capítulos y subcapítulos de las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009, de igual forma se especifican los numerales de las normas que no aplican en el CDI.

En El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” se hizo una mejora en el diseño de la planeación estratégica, haciendo una revisión detallada de la Misión, Visión, objetivos y políticas; esto con el fin de que la organización adopte decisiones más acertadas y dirija sus esfuerzos hacia el cumplimiento de las metas trazadas.

De acuerdo a los requisitos de las normas, se diseñó el mapa de procesos del CDI, en el cual se identificaron cada uno de los procesos necesarios para prestar el servicio, y fueron caracterizados según el formato PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). En el mapa se muestra como entrada a las necesidades de los usuarios del CDI, la interacción de los diferentes niveles de procesos y la salida como satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Se elaboraron los objetivos de calidad, para cada uno de los procesos identificados en el CDI, se pretende con estos tener mayor control del tiempo y de las personas responsables de las acciones que van encaminadas a cumplir con el objetivo general de cada proceso. Estos objetivos fueron documentados en concordancia con la matriz del Plan Operativo Anual (POA) del CDI.

Se elaboró el manual de funciones y responsabilidades, de acuerdo con los lineamientos planteados por el ICBF para cada uno de los cargos existentes, con este manual se espera que mejore la eficiencia en el desempeño laboral.

Se elaboró el manual de procedimientos, en el cual están descritas las actividades que deben llevarse a cabo en cada proceso, para que estos funcionen de la mejor manera y así se contribuya con el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se realizó el diseño del mapa de riesgos, detectando los riesgos a los que están expuestos los usuarios, se espera que se tengan en cuenta en cada proceso y de esta forma disminuir la probabilidad de ocurrencia de estos en la prestación del servicio del CDI.

La documentación del sistema de gestión de calidad es un manual donde se expresa esencialmente como deben realizarse cada uno de los procesos en El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) "*Perlitas del Otún*", con el firme propósito de que se cumplan las metas propuestas del plan institucional. Para hacer realidad lo anteriormente mencionado, es fundamental el compromiso de todo el talento humano de la organización ya que de ellos depende el éxito.

RECOMENDACIONES

El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “*Perlitas del Otún*” debe comprometerse a la implementación del sistema de gestión de calidad, como guía fundamental de sus operaciones, y le permita ser más competitivo, brindando un servicio de calidad a sus beneficiarios.

La dirección del CDI debe motivar permanentemente a todo el talento humano, para que este sea consciente de la responsabilidad de implementar adecuadamente el sistema de gestión documentado.

Los formatos deben aplicarse de forma inmediata para determinar su practicidad y la necesidad de posibles cambios que se ajusten a los requerimientos de los procesos para que estos funcionen de la mejor manera posible, en caso de que exista la necesidad de modificaciones o de la creación de nuevos formatos, debe utilizarse el formato diseñado para tal fin y seguir el procedimiento establecido.

La dirección es la encargada de hacer las modificaciones que se considere pertinente, con el objetivo de controlar que todo marche a cabalidad, y exista un mejoramiento continuo del sistema. Para ello es importante cumplir con el plan de auditorías internas.

Es de vital importancia la realización de planes de capacitación del talento humano, en las distintas áreas del CDI, para que exista mejor aplicación al sistema de gestión de calidad, teniendo como finalidad la adopción de un modelo de trabajo el cual garantiza un excelente servicio a los usuarios, y por lo tanto la certificación de la operación del CDI mediante las normas la NTC ISO 9001:2008 y la GP 1000:2009.

BIBLIOGRAFIA

- <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- <http://ricabib.cab.cnea.gov.ar/51/1/1Cintas.pdf>
- Modelo Pedagógico versión 4 Enero 2011
- <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados.htm>
- <http://gilhazas.webs.com/calidadtotal.htm#619614091>
- NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) Tercera actualización 2008-11-14 (traducción oficial)
- www.bureauveritasbs-at.com
- http://www.quality-consultant.com/libros/libro_0043.htm
- <http://www.toolingu.com/definition-901110-4681-cliente.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad
- <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Proceso-Industrial/806262.html>
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>