

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A
LA NORMA NTCGP 1000: 2009 EN EL HOGAR INFANTIL “ALEGRIA INFANTIL”
DEL MUNICIPIO DE ZARZAL - VALLE.**

**MARIA ISABEL DORADO ARIAS
JHON ALEXANDER AGUILERA ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (3845)
ZARZAL
2014**

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN CONFORME A LA NORMA NTCGP
1000: 2009 EN EL HOGAR INFANTIL “ALEGRIA INFANTIL” DEL MUNICIPIO
DE ZARZAL - VALLE.**

**MARIA ISABEL DORADO ARIAS
JHON ALEXANDER AGUILERA ALVAREZ**

MODALIDAD PASANTIA

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Administrador de Empresas

**Director de Trabajo de Grado:
Ing. Julián González Velasco**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (3845)
ZARZAL
2014**

JURADO 1

JURADO 2

JURADO 3

AGRADECIMIENTOS

En la presente Tesis es un esfuerzo en el cual, Primordialmente Agradezco a Dios por acompañarme y guiarme en este proceso de mi vida, a mis padres y hermano porque siempre han sido mi fortaleza, mi apoyo incondicional y mi más grande inspiración de salir adelante, agradezco a la Dra. Ana Haidivis Rubio por haber confiado en mi persona, por la paciencia y su gran colaboración en este trabajo. Agradezco al Ing. Julián González Velasco por darnos su conocimiento y enseñanza en pro del direccionamiento de este trabajo. Agradezco a mi compañera de trabajo María Isabel dorado por su amplia participación y dedicación en la culminación de nuestro proyecto. Agradezco a todos los profesores que durante mi carrera me regalaron cada enseñanza y conocimiento con el fin de lograr en mi un profesional íntegro y por último, agradezco a todas aquellas personas que directa o indirectamente, participando, leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los Momentos de crisis y en los momentos de felicidad. Mil Gracias a Todos y que Dios los bendiga.

Jhon Alexander Aguilera Álvarez

Agradezco a Dios por su infinita ayuda en mis proyectos de vida y en la culminación de uno tan importante como este, agradezco a mis padres y hermanos por su incondicional ayuda y colaboración en mis ideales realizados, Agradezco a mi esposo por su motivación y apoyo en este proceso y agradezco a todos los profesores que con su ayuda lograron de mi alguien importante para la sociedad atreves de mi crecimiento profesional.

María Isabel Dorado Arias

DEDICATORIA

Inicialmente deseamos dedicarle este trabajo a Dios por ser siempre ese sentimiento de alegría, tranquilidad y serenidad en cada una de las etapas de nuestras vidas y en la realización de profesionales con amplias expectativas.

Dedicamos este proyecto a todas las personas que siempre creyeron en nuestras capacidades y esfuerzos, en especial a nuestras familias, que con su amor comprensión y apoyo nos motivaron siempre a salir adelante, es grato recibir elogios al ver la fuerza y determinación que poseemos cuando queremos alcanzar algo. A la Universidad del Valle y en especial a la Facultad de Administración de empresas por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

**Jhon Alexander Aguilera Álvarez
María Isabel Dorado Arias**

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	1
LISTA DE FIGURAS	3
LISTA DE ANEXOS	4
INTRODUCCION	6
1. ANTECEDENTES	7
2. RESEÑA HISTÓRICA	8
2.1 Descripción del Problema	9
2.1.1 Formulación del Problema	10
2.1.2 Sistematización del Problema	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS	12
4.1 Objetivo General	12
4.2 Objetivos Específicos	12
5. MARCO REFERENCIAL	13
5.1 Marco Teórico	13
5.1.1 Significado y uso de la Palabra Calidad	13
5.1.2 Sistema de Gestión de la Calidad	14
5.1.3 Estructura del Modelo NTCGP1000	14
5.1.4 Calidad Total y Mejora Continua	15
5.2 Marco Conceptual	16
5.3 Marco Legal	17
5.4 Marco Contextual	18
6. DISEÑO METODOL DE LA INVESTIGACION	20
6.1 Tipo de Investigación:	20
6.2 Métodos de investigación.	20
6.3 Fuentes de información.	20
6.4 Técnicas de Recolección.	21
7. DIAGNÓSTICO ACTUAL SGC DEL HOGAR INFANTIL FRENTE A LA CALIDAD	22
7.1 Análisis del Diagnostico.	47
8. NORMA TECNICA DE CALIDAD PARA LA GESTION PÚBLICA NCGP 1000: 2009	48
8.1 introducción	48
8.2 Objeto y Campo de Aplicación	48
8.3 Términos y Definiciones.	49
8.4 Sistema de Gestión de Calidad	51
8.4.1 Requisitos Fundamentales	51
8.4.2 Manual de Calidad	51
8.5 Identificación del Documento.	53
8.6 Identificación del Documento.	59

8.7	Anexo	59
8.4.3.	Responsabilidad de la Dirección	60
8.4.4.	Gestión de los Recursos.....	64
8.4.5.	Realización de la Prestación del Servicio	65
8.4.6.	Medición, Análisis y Mejora	66
8.4.7.	Mejora.....	67
9.	COSTOS DE NO CALIDAD	69
10.	CONCLUSIONES.	75
	BIBLIOGRAFÍA	77
	ANEXOS	78

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría I.	22
Tabla 2 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría II.....	25
Tabla 3 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría III.	29
Tabla 4 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría VI.	30
Tabla 5 Diagnóstico Situacional Hogar Alegría V.....	40
Tabla 6 Codificación De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.	52
Tabla 7 Abreviatura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.	53
Tabla 8 Estructura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.....	53
Tabla 9 Descripción Formato Documentación del SGC.	54
Tabla 10 Símbolos Del Sistema De Gestión De Calidad.	57
Tabla 11 Relación de la Documentación del Manual de Calidad.	59
Tabla 12 Costos de no Calidad.	69
Tabla 13 Relación de Riesgos.....	70
Tabla 14 Criterios de Valoración de Riesgos.	70
Tabla 15 Calificación de los Riesgos.....	71
Tabla 16 Cargos que se Requieren en el Hogar Alegría.....	79
Tabla 17 Manual Específico de Funcione y Competencias Laborales. Coordinador y/o Director – Aux Admon.	80
Tabla 18 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Docentes y/o Jardineras.	89
Tabla 19 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Auxiliar Pedagógico.	93
Tabla 20 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Profesional de Apoyo en Salud y Nutrición.	96
Tabla 21 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Profesional de Apoyo Psicosocial.	99
Tabla 22 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Manipulador de Alimentos.	103
Tabla 23 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Auxiliar de Servicios Generales.	105
Tabla 24 Codificación De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.	111
Tabla 25 Abreviatura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.	112
Tabla 26 Estructura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.....	113
Tabla 27 Símbolos Del Sistema De Gestión De Calidad.	117
Tabla 28 Revisión, aprobación, modificación y actualización.	125
Tabla 29 Responsables de control de documentos.	128
Tabla 30 Responsable del Control de Documentos.....	132
Tabla 31 Responsables Revisión De Alta Gerencia.	136
Tabla 32 Responsables Control Acciones Correctivas Y Preventivas.	142
Tabla 33 Evaluación del Sistema de Control Interno.....	146
Tabla 34 Proceso de Envío de Correspondencia.....	192
Tabla 35 Responsables del procedimiento.....	196
Tabla 36 Matriz de Responsabilidad por Proceso I.....	216
Tabla 37 Matriz de Responsabilidades por Proceso II.....	217
Tabla 38 Matriz de Responsabilidad por Proceso.	218
Tabla 39 Matriz de Responsabilidad por Proceso III.....	219
Tabla 40 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y Producto no Conforme.....	225

Tabla 41 Reconocimiento de Incapacidad.	226
---	------------

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo PHVA.....	15
Figura 2 Estructura Organizacional Propuesta.....	47
Figura 3 Apariencia de la Documentación del SGC.	54
Figura 4 Distribución en Planta Hogar la Alegría Infantil.	64
Figura 5 Procesos de Legalización de cuentas.....	149
Figura 6 Proceso tramite ingreso del personal I.	152
Figura 7 Proceso tramite ingreso del personal II.....	153
Figura 8 Proceso tramite ingreso del personal III.	154
Figura 9 Proceso De Retiro De Personal I.	158
Figura 10 Proceso De Retiro De Personal II.	159
Figura 11 Proceso de Elaboración de Contratos de Trabajo.....	162
Figura 12 Proceso De Acta De Entrega De Donación.....	165
Figura 13 Afiliación Seguridad Social Integral I.	168
Figura 14 Afiliación Seguridad Social Integral II.....	169
Figura 15 Proceso De Exámenes De Ingreso y Retiro De Personal.....	173
Figura 16 Carta de Terminación de Contrato.	176
Figura 17 Proceso De Trámite De Cobro De Incapacidades I.....	179
Figura 18 Proceso De Trámite De Cobro De Incapacidades II.	180
Figura 19 Proceso De Manejo De Caja Menor.	184
Figura 20 Proceso De Recepción De Pedidos Clientes Menores I.	188
Figura 21 Proceso De Recepción De Pedidos Clientes Menores II.....	189
Figura 22 Recepción de Correspondencia.	198
Figura 23 Proceso tramite ingreso del personal.....	201
Figura 24 Llamado de Atención a los Colaboradores.	204
Figura 25 Procesos De Legalización De cuentas.	208
Figura 26 Organigrama Hogar Infantil.....	213
Figura 27 Organigrama de Calidad Hogar Infantil.	214
Figura 28 Mapa de Procesos Hogar Alegría.....	215

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Manual de Funciones y Responsabilidades.	74
Anexo 2 Procedimiento Norma Base Fundamental.	108
Anexo 3 Procedimiento Para El Control De Documentos PR-CDS-01.....	120
Anexo 4 Procedimiento de Control de Registros.	130
Anexo 5 Procedimiento de Revisión de la Alta Dirección.	133
Anexo 6 Procedimientos Control de Servicio no Conforme.....	137
Anexo 7 Procedimiento de Accione Correctivas y Preventivas.	138
Anexo 8 Procedimientos Auditorías Internas.....	143
Anexo 9 Procedimiento Área de Contabilidad.	148
Anexo 10 Procedimiento Trámite de Personal.	151
Anexo 11 Procedimiento Retiro de Personal.	157
Anexo 12 Procedimiento Elaboración Contrato de Trabajo.	161
Anexo 13 Proceso Acta Entrega de Recursos ICBF.	164
Anexo 14 Afiliación a la Seguridad Social Integral.	167
Anexo 15 Elaborar el Tramite Exámenes Ingreso y Retiro del Personal	172
Anexo 16 Procedimiento de Realización de Carta de Terminación de Contrato.	175
Anexo 17 Procedimiento Cobro de Incapacidades.	178
Anexo 18 Efectuar Manejo Caja Menor.....	183
Anexo 19 Procedimiento de Compra a Terceros.	187
Anexo 20 Procedimiento Envío de Correspondencia.	191
Anexo 21 Procedimientos Gestión de Documentos.	194
Anexo 22 Procedimiento Recepción de Correspondencia.....	197
Anexo 23 Procedimiento Tramite Ingreso de Niños (AS).	200
Anexo 24 Acta Llamado de Atención a los Colaboradores.....	203
Anexo 25 Procedimientos Gestión de Calidad.....	206
Anexo 26 Procedimiento Legalización de Cuentas.	207
Anexo 27 Registro y Control de Incidencias.	210
Anexo 28 Mapa de Procesos.....	211
Anexo 29 Organigrama Hogar Infantil.....	213
Anexo 30 Organigrama de Calidad Hogar Infantil.	214
Anexo 31 Mapa de Procesos Hogar Infantil Alegría.	215
Anexo 32 Matriz de Responsabilidad por Proceso.	216
Anexo 33 Distribución de Documentos.	221
Anexo 34 Formato Control de Registros.	222
Anexo 35 Formato Plan de Calidad.	223
Anexo 36 Registro y Control de Servicio no Conforme.....	224
Anexo 37 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y Producto no Conforme.....	225
Anexo 38 Reconocimiento de Incapacidad.	226
Anexo 39 Listado de Exámenes.	227
Anexo 40 Hoja de Datos.	228
Anexo 41 Pedidos a Tercero.....	230
Anexo 42 Modelo de Entrevista.	231
Anexo 43 Envío y Recepción de Correspondencia.....	234
Anexo 44 Datos Pagare.....	236
Anexo 45 Legalización de Gastos.....	237
Anexo 46 Requerimiento Caja Menor.	238
Anexo 47 Relación Gastos Caja Menor.	239
Anexo 48 Envío y Recepción de Correspondencia.....	240

Anexo 49 Planes Operativos.....	241
Anexo 50 Encuesta de Satisfacción.....	242
Anexo 51 Instructivo de Reclutamiento, Selección y Entrevista para Empleados.	243
Anexo 52 Acta de Compromiso Equipo de Calidad.....	249
Anexo 53 Formato Capacitación.	250
Anexo 54 Acta de Entrevista.	251
Anexo 55 Evidencia Charla NTCGP 1000.....	252
Anexo 56 Evidencias Charla NTCGP-1000.....	252
Anexo 57 Evidencias Charla Norma NTCGP-1000.....	253
Anexo 58 Evidencias Charla NTCGP-1000.....	253

INTRODUCCION

El Sistema de Gestión de Calidad contribuye en gran medida a la realización exitosa de los objetivos de una organización, además permite tener seguridad acerca del mantenimiento y mejoramiento de la Satisfacción del Cliente. De manera un poco más amplia, se puede decir que el Sistema de Gestión de Calidad contribuye a la optimización en la realización de los procesos de la organización y garantiza un control con respecto al manejo de los recursos y los resultados que se generan en estos procesos.

El gobierno colombiano buscando fortalecer el sistema de Gestión de Calidad expidió y decretó la norma NTCGP 1000-2009, a través de la cual establece los requisitos y determina las generalidades para establecer, documentar implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad en organismos estatales, aplicable a la rama ejecutiva del poder publico y otras entidades prestadoras de servicios según el artículo 6º de la ley 872 del 2003 y su decreto reglamentario 4110 de 2004.

Con esta investigación se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad en el Hogar Infantil Alegría Infantil, con el fin de orientar a los directivos y miembros de la organización involucrados en el proceso de calidad, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la norma y velar por una prestación del servicio óptima y eficaz.

Este trabajo se llevó a cabo por medio del diagnóstico del proceso de calidad, con el fin de determinar cuáles actividades y procesos que se realizan durante la prestación del Servicio del Hogar ponen en riesgo la calidad del mismo; posteriormente por medio de la deducción y teniendo en cuenta las normas generales, se establecieron los procedimientos y controles pertinentes para que esta entidad mejore sus procesos internos en pro de ofrecer servicios de excelente calidad.

1. ANTECEDENTES

La calidad no es un tema nuevo, ha existido desde tiempos antiguos el código de Hammurabi (Dassen & Sánchez) (1752 AC) menciona” “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Sin lugar a duda se puede notar la influencia que tiene el hacer las cosas bien desde el inicio y como la sociedad o culturas controlan los procesos al ejecutar cualquier labor, permitiendo de esta manera gestionar mayor confianza en cada bien o servicio que ha de otorgarse a cada persona (cliente) para beneficio, partiendo del punto sistemático de cómo un proceso involucra a otro en un ciclo dinámico.

La necesidad de las organizaciones por mejorar sus procesos ha ido creciendo con el paso del tiempo, el enfrentamiento a una globalización es inminente, el entorno se torna agresivo y la conformidad puede ser el desvanecimiento de las empresas nacionales (como organizacionales), se puede ver que la calidad es un elemento importante dentro de las mismas para afrontar los cambios que surgen con el paso de los años; la norma ntcgp1000 no son la solución a un problema de calidad, esta norma es la herramienta que posee cada organización estatal de modo que al aplicarla, pueden estar a la vanguardia en un mundo globalizado que cada vez es más exigente.

El Hogar Infantil “Alegría Infantil” ubicado en zarzal (valle del cauca) actualmente debe estar al mismo nivel de las organizaciones que en las últimas décadas avanzan hacia la globalización por lo tanto un punto importante para empezar a estar a la vanguardia como se menciona, es la calidad.

El Hogar por primera vez intenta aplicar un sistema de gestión de la calidad basándose en la norma NTCGP 1000-2009 que le permita mejorar en sus procesos y procedimientos tanto en sus áreas administrativas como operativas que no estén documentadas ni estandarizadas para alcázar la certificación.

La directora actual como el personal son conscientes de la importancia de la satisfacción de los clientes, a través de la calidad, están enteradas de que no es un tema nuevo y que se requiere dentro de cada organización como un requisito.

El Hogar Infantil es una organización mixta la cual se sostiene con ayudas del ICBF, es decir, el hogar es una entidad pública y privada, por lo tanto al respecto conviene decir que para el ICBF el proceso de aseguramiento a la calidad de terceros tiene como objetivo principal asegurar la calidad en la prestación del servicio de tal forma que se cumpla con las exigencias contempladas en la ley, la normatividad vigente y los estándares de calidad definidos por la organización para contribuir a que los niños, niñas, adolescentes y sus familias gocen de las Mejores condiciones de vida mediante el diseño y la ejecución de actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección a la calidad de los servicios prestados por terceros. (Familiar)

2. RESEÑA HISTÓRICA

El Hogar Infantil “Alegría Infantil” es fundada el 1° de diciembre de 1976; con su nombre inicial, Centro De Atención Integral Al Preescolar C.A.I.P, conocidos actualmente como Hogares Infantiles, es así, como surge un programa auspiciado por el instituto colombiano de Bienestar Familiar I.C.B.F cuya población objeto son los hijos de padres trabajadores, de alta vulnerabilidad socio económica. Con la ayuda del entonces alcalde municipal señor Clemente Perea, quien gestiona ante el I.C.B.F la inclusión del municipio de zarzal para ser beneficiado con el programa.

Siendo aprobada la solicitud se dispone a llevar los requisitos exigidos para iniciar el proceso de contratación de aportes, para esto fue necesario convocar a personas altruistas con espíritu de servicio de la comunidad, para conformar la junta directiva que tenía entre otras, funcionar, suscribir el contrato de aportes y contratar al personal que prestaría los servicios de la institución. Es por ello que, seleccionan maestras jardineras que son capacitadas en Cali durante un periodo de dos (2) meses, con el fin de adquirir amplios conocimientos en las áreas de nutrición, pedagogía psicología y trabajo comunitario.

Aunque el programa inicialmente fue asistencialista, se debe agregar que a los usuarios se les proporcionaba herramientas pedagógicas para desempeñar su labor, a pesar de que la participación de los padres era mínima; se lograron muchos cambios en los niños que inicialmente se vincularon, cabe señalar que estos, eran de sectores vulnerables; es así como, el apoyo por parte de la institución para las madres trabajadoras es muy grande, brindando a estas mayor tranquilidad para poder desempeñarse mejor en el campo laboral. El apoyo del I.C.B.F era permanente, contando con asesoras para todas las áreas de la Institución de esta manera fortaleciendo los objetivos del programa. Por otra definir que la institución es para los estratos más bajos de manera discriminativo.

Es importante incluir, aquellas personas que apoyaron incondicionalmente el Hogar Infantil como fue: Dr. Luis Fernando Cruz, Sr. “Cadillo”, Sra. María Padilla de González Sra. Inés Cabrera, Sra. Amparo Mena de Córdoba, Sra. Gertrudis de Perea, Sr. Mario Gonzáles, Sr. Emilda Echeverry, Dra. Teresa Giraldo, Lic. Gloria Amparo Hernández Lic. Leidy Amparo Flórez, Lic. Yorima Quintero, Lic. Nancy Lorena Bermúdez, Sra. Inés Villegas.

El hogar infantil ha contratado una planta de personal comprometida donde se realizan trabajos en equipo permanente manteniéndose fortalecida la plataforma pedagógica en el que se imprimen el sello de los valores y principios como pilar en la formación de los niños para lograr la convivencia pacífica.

Habría que decir también que el trabajo de tantos años ha trascendido los esquemas paternalistas con los que nació el programa el cual facilita la transformación en lo que respecta a la interacción hogar infantil versus comunidad obteniendo apoyo de otros sectores existentes en el municipio paralelamente la credibilidad de igual manera que la confianza institucional son fortalezas para que la comunidad apoye el Hogar Infantil llegando al punto de preservar la cobertura por encima de lo contratado con el I.C.B.F. Tal es por lo demás resaltar el rol, de las personas que forman parte de la Junta Directiva quienes a través de los años hacen un manejo transparente de los

recursos, evadiendo el manejo politiquero en la institución, manteniendo la objetividad y la responsabilidad social. De esta situación nace el hecho de que el hogar infantil es un ejemplo a seguir a nivel municipal.

La participación comunitaria especialmente de los padres de familia es excelente, dado que difunden a través del tiempo los logros alcanzados por sus hijos en la primaria de igual modo que en el bachillerato; considerando las bases recibidas en el preescolar, la esencia para el desempeño en los otros sectores de la educación.

Con el transcurrir del tiempo el hogar infantil para los años 2010 a 2012 cuenta con una planta del personal renovada pues el tiempo presiona aquellas personas que aportan toda su capacidad intelectual contiguo a su fuerza de trabajo para hacer del Hogar Infantil lo que es “una institución de vanguardia social”; estas banderas son entregadas a una nueva generación que acorde con los cambios sociales y generalidades re diseccionaran la dinámica institucional de acuerdo con los lineamientos del I.C.B.F y las políticas de infancia.

2.1 Descripción del Problema

La Convención Internacional de los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, la Ley de Infancia y adolescencia, 2006 define infancia como la etapa comprendida desde el mismo momento de la concepción hasta los 7 años. Define al niño/a como un *sujeto de derecho*, reconociendo en la infancia el estatus de persona y de ciudadano.

Colombia es uno de los países que le ha apostado a la primera infancia al tener una política pública, Ley 1098, de 2006. El Instituto Colombiano familiar ICBF y el Ministerio de Educación Nacional MEN son los entes nacionales garantes de la política para la primera infancia.

El gobierno lanzó un ambicioso programa de atención integral para la población preescolar, por medio de la ley 27 de 1974 que creó los CAIPs – (centros de atención al preescolar) hoy conocidos como Hogares Infantiles—. Consagró la obligación de las empresas públicas y privadas de aportar el 2% de su nómina mensual al ICBF con el fin de financiar los nuevos Centros.

Ahora bien uno de estos centros es el Hogar infantil Alegría infantil la cual está ubicado en el municipio de Zarzal- Valle. Cabe señalar que una política para la primera infancia es la atención integral a niños y niñas.

El ICBF tiene como objetivo principal asegurar la calidad en el servicio de tal forma que se cumpla con las exigencias con la ley, la normatividad vigente y los estándares de calidad definidos para contribuir al bienestar de los niños bajo la ejecución de actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección a la calidad de los servicios prestados por terceros.

En años recientes se puede notar el mundo empresarial competitivo en el que se mueve el mercado y de no estar a la vanguardia cualquier institución declinaría, es por esta razón que el Hogar Infantil Alegría Infantil debe mostrarse competitiva para canalizar todos los parámetros que tiene el ICBF. Y mostrarse un paso delante de la globalización.

No es suficiente con dar un servicio a los niños y niñas de calidad es necesario cumplir con el objetivo primordial de brindarles atención integral de calidad, para ello se requiere de contar con procesos estructurados y aéreas estructuradas sustentadas en la documentación pues no se puede brindar calidad si se tiene problemas con los procesos, el resultado de programas mal diseñados traerá como efecto desmejoramiento en el servicio que se presta.

Esta investigación tiene como finalidad demostrar mejoras en el desempeño y capacidad de proporcionar servicios que responden a las necesidades y expectativas de los usuarios del Hogar Infantil Alegría Infantil, atreves de un diagnostico interno para efectuar una comparación con los procesos actuales, para verificar el estado del cumplimiento; de igual manera para mejorar la imagen de la entidad ante los usuarios y las entidades de control, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas implícitas por medio del mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución.

2.1.1 Formulación del Problema

¿Qué requerimientos debe aplicar el hogar infantil alegría infantil para documentar el sistema de gestión de calidad y cumplir con los requisitos de la norma NTCGP1000-2009?

2.1.2 Sistematización del Problema

El Instituto Hogar Infantil “Alegría Infantil” tiene como razón social, el fortalecimiento de la familia y el derecho del niño y la niña a su infancia, entendiendo que tanto la madre y el padre como el niño y niña, cumplen un papel activo en el origen y permanencia del vínculo afectivo, el cual crea las condiciones básicas para las nuevas y futuras generaciones, por tal razón el instituto pretende que con la implementación de la Norma NTCGP 1000:2009 contribuyan con el mejoramiento del bienestar y las condiciones de vida de los niños y niñas que hacen parte de la Institución.

- ¿Los procesos del Instituto Hogar Infantil “Alegría Infantil” están estructurados, de tal forma que puedan cumplir con los requisitos y necesidades de los usuarios?
- ¿Cuál es el tipo de documentación que se debe realizar en el Instituto Hogar Infantil “Alegría Infantil” para implementar la Norma NTCGP 1000:2009?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la no realización oportuna de las labores por parte de los empleados?
- ¿Existe en el Instituto Hogar Infantil “Alegría Infantil” un manual de calidad que defina el alcance y eficacia de los objetivos del Instituto?
- ¿Está definido el manual de funciones en la Institución?
- ¿Qué criterios de medida emplean en la Institución para definir si los procesos son eficientes?

3. JUSTIFICACIÓN

La Norma NTCGP 1000:2009 tiene como ventaja apoyar el progreso, en cuanto al servicio que prestan las empresas o entidades que la aplican, debido a que incorporan algunos aspectos claves, como el mayor enfoque hacia el cliente o usuario, el manejo por procesos y el mejoramiento continuo. También permite la reducción de costos operativos, dado que la empresa puede hacer más eficientes sus procesos; así mismo, la implementación de una cultura de calidad tiene un efecto positivo acerca del compromiso del personal, es decir, que la comunicación sea eficaz con los usuarios del Instituto Hogar Infantil “Alegría Infantil”.

Es así como la implementación de un sistema de calidad contribuye con la adaptación de los continuos cambios en las demandas del entorno, para ilustrar mejor, permite que la organización evolucione, además de crear una estructura de procesos estandarizados por medio de la mejora continua.

Los principales beneficios que se obtendrán con la oportuna implementación de un sistema de Gestión de la calidad en el Hogar Infantil “Alegría Infantil”, es el mejoramiento en la prestación del servicio, de manera que, se pueda lograr mayor eficiencia, y reducción de costos, aumentar la capacidad para controlar la utilización de los recursos y fortalecer la imagen de la entidad, brindando a los niños y niñas calidad integral. Todo esto a través de una herramienta de reconocimiento internacional, la norma NTCGP1000 aplicada en muchas organizaciones e instituciones exitosas.

De manera general se hace necesaria la puesta en marcha de un sistema de gestión de la calidad que permita brindar no solo el buen desempeño de los recursos ofrecidos por la NTCGP-1000, sino también un "proceso continuo y permanente de interacciones y relaciones sociales oportunas y pertinentes, que posibilitan a los niños potenciar sus capacidades y adquirir las competencias para la vida, en función de un desarrollo pleno que propicie su constitución como sujetos" (NACIONAL)

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Documentar los procesos requeridos por la Norma NTCGP 1000-2009 en el Hogar Infantil Alegría Infantil.

4.2 Objetivos Específicos

- 1. Realizar un diagnóstico actual del hogar infantil basándose en la calidad.**
- 2. Renovar la documentación existente en el Hogar Infantil Alegría Infantil adaptándola a los requisitos establecidos por la norma NTCGP1000-2009.**
- 3. Analizar los procesos y procedimientos fundamentales del Hogar Infantil para la realización y prestación de servicio.**
- 4. Presentar una propuesta conforme a los hallazgos del diagnóstico.**
- 5. Realizar la evaluación económica de la implementación del SGC en el Hogar Infantil.**

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco Teórico

5.1.1 Significado y uso de la Palabra Calidad

La palabra Calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten evaluar un juicio de valor acerca del en este sentido se habla de la poca o nula, buena, excelente calidad de un objeto.

Cuando se dice que algo tiene calidad, esta expresión designa entonces un juicio positivo con respecto a las características del objeto. El significado del vocablo calidad en este caso pasa a ser equivalente al significado de los términos excelencia perfección¹. De este concepto hay un punto de partida para cuestionar qué es CALIDAD, se debe comprender que la calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.

En la edad media se entendía una obra perfecta. Más adelante, en la época artesanal el juicio de calidad se establecía por el productor (artesano) y el cliente (usuario) ya que el primero tenía que elaborar un producto por encargo de acuerdo con los requerimientos que hacía el segundo; de tal manera ambos sabían si el producto había sido hecho o no con la calidad estipulado².

Hoy día en el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización. El concepto de la calidad total es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en todas las áreas.

Kauri Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición de Calidad Total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad".³

La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial en todos sus aspectos.

¹ Gutiérrez, Mario. Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control total de la calidad. 2004.

² Gutiérrez, Mario. Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control total de la calidad. 2004.

³ Ishikawa, Kauri. ¿Qué es el control de calidad total? Modalidad Japonesa. 1998

5.1.2 Sistema de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

Sistema: Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.

De estas dos definiciones podemos concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad, son las actividades organizacionales, Planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- 1. Estructura Organizacional**
- 2. Planificación (Estrategia)**
- 3. Recursos**
- 4. Procesos**
- 5. Procedimientos**

Cabe señalar que la norma NTCGP 1000-2009 forma parte de los sistemas de gestión de la calidad lo cual es importante para la actividad de control interno en la medida que agrega valor a la gestión de las organizaciones públicas, con la implementación de esta norma se obtienen beneficios a corto y largo plazo, la norma además busca el nacimiento de productos relacionados con lo que buscan y necesitan los ciudadanos.

5.1.3 Estructura del Modelo NTCGP1000

La NTCGP 1000 está completamente fundada en la ISO 9001 e incluye la totalidad de sus requisitos. Es necesario considerar mientras que la ISO 9001 es un modelo de aplicación voluntaria la NTCGP 1000 es obligatoria para las entidades cubiertas por la ley 872 del 2003, la NTCGP 1000 hace una categorización explícita de los procesos en cuatro grandes grupos (procesos de soporte, misionales y de evaluación), en la NTCGP 1000 es necesario que se incluyan todos los procesos de la organización en el sistema de gestión de la calidad, también involucra en el sistema de gestión de la calidad tanto a empleados como a contratistas, introduce como requisito implementación de los mecanismos de participación ciudadana aplicables a la entidad pública de acuerdo con la constitución y la ley, le agrega la obligatoriedad de medir la eficiencia y el impacto de

la gestión de la organización y los resultados de las mediciones de eficiencia eficacia e impacto.⁴

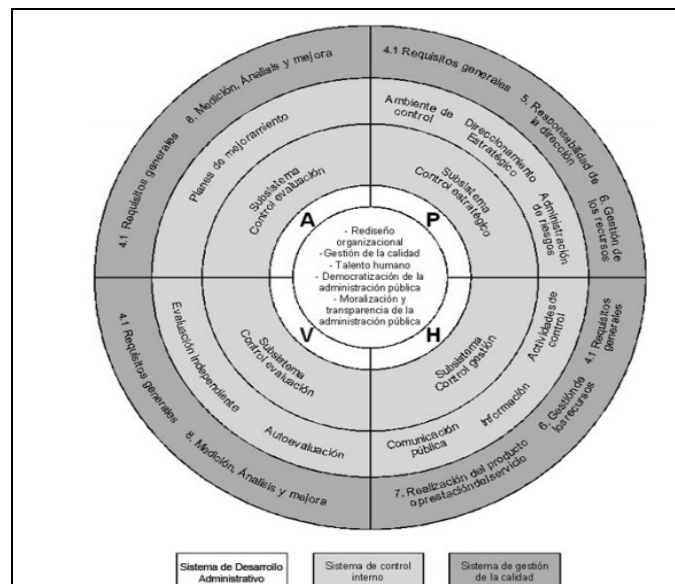
5.1.4 Calidad Total y Mejora Continua

En sus conceptos tenemos diseños de productos o servicios, la logística empresarial en su doble vertiente de flujo de materiales y de información, los departamentos de servicios internos y externos, función comercial y marketing entre otros.

El objetivo final de la gestión de la calidad no es otro que aumentar la competitividad, a través de la consecución de niveles superiores de satisfacción de los clientes la mejora continua es evaluada controlada y planificada de acuerdo con los objetivos corporativos⁵.

Se debe agregar que el CICLO PHVA fue presentado por el doctor Deming a los Japoneses él lo denominó como ciclo Shewhart, por el individuo que fue pionero del control estadístico de calidad, el CICLO PHVA tiene cuatro etapas brevemente la empresa planifica un cambio, planifica verifica los resultados, según los resultados actúa para normalizar el cambio o para comenzar el ciclo de mejoramiento nuevamente con una nueva información.

Figura 1 Ciclo PHVA.



Fuente: Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

⁴ Atehortua, Hurtado, Federico Alonso. Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. 2008.

⁵ Pérez, Fernández, de Velasco, José Antonio. Gestión de calidad empresarial, calidad en los servicios y atención al cliente calidad total. 1994.

5.2 Marco Conceptual

El diccionario de la real academia española define el concepto de la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual mejor o peor que las restantes de su misma especie, Jaime Varo la describe como una cualidad que no es absoluta que se posee o no se posee, si no un atributo relativo: se tiene mas o menos calidad.

En la actualidad hay condiciones que debe cumplir cualquier empresa que desea poseer calidad en sus procesos, para que se vea reflejado en la satisfacción al cliente y que por ende esta sea positiva para la organización para ello se requiere de herramientas como los sistemas de gestión de la calidad que se adapten a la naturaleza de la empresa como también que las personas involucradas no se resistan a los cambios continuos que apunten a un alto nivel de calidad y de esa manera tener mas calidad.

La calidad inicia en las personas, por que el trabajo o actividad que se realiza en la escuela y en la organización a que pertenece se involucra con otras personas, su trabajo lleva inevitablemente un sello personal, un trabajo mediocre presenta a una persona mediocre.⁶

Al mismo tiempo en el mundo empresarial si se desea tener un alto nivel en calidad se debe tener en cuenta al cliente como primera medida.

D. Keith Denton en su libro calidad en el servicio a los clientes deja ver dos puntos importantes el primero menciona que Entre el 65% y el 90% de los clientes que presentan una reclamación ; nunca vuelven a comprar en esa empresa! es mas la empresa no sabra jamas por que ha perdido un cliente.⁷

El segundo dice que son los directivos los que deben identificar a sus clientes valorando a continuación lo que desean. Desdichadamente es frecuente que los clientes desean y lo que los directivos creen que desean es extremadamente diferente. Por ejemplo muchos directivos suponen erroneamente que lo que los clientes quieren son precios rebajadisimos, cuando por el contrario lo que estos quieren es una “experiencia agradable”... de allí surge la importancia de tener presente al cliente, porque lo que para un directivo es calidad en el servicio para un cliente no, por el contrario se puede notar que hay un cliente insatisfecho solo por no tomarlo en cuenta a la hora de evaluar los cambios hacia la calidad de la organización.

Hay que decir también que la calidad es un factor de competitividad en la organización, ahora bien los sistemas de gestión de la calidad son la forma como la empresa organiza un conjunto de actividades asociados para optimizar el manejo estructural de sus procesos y recursos. Debemos comprender entonces que hay

⁶ Peralta, Alemán, Gilberto. Calidad para la globalización. 2004.

⁷ Denton, D Keith. Calidad en el servicio a los clientes. 1991.

herramientas en los sistemas de gestión, las cuales son, las normas técnicas ISO y NTCGP1000 que pueden ser utilizadas por las organizaciones para aumentar la satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables.

En cuanto a la norma NTCGP 1000 esta aplica exclusivamente para las empresas del sector público.

Cabe concluir que cada organización que trabaja para ser mejor en cuanto a la calidad tiene la oportunidad de sostenerse en el tiempo y adaptarse con más facilidad a los cambios del entorno ambiental, psicografico, entre otros que cada vez son más exigentes y una forma que facilita tener calidad en las empresas públicas es adoptar una gestión humana bajo la propuesta NTCGP1000-2009 la cual obliga alinear los intereses o motivos internos de sus dirigentes y mandos medios con los principios y propósitos organizacionales que el estado anhela para garantizar una sociedad más justa participativa y equitativa y una administración pública gerencial participativa y descentralizada. (Hurtado, 2005)

5.3 Marco Legal

Los derechos de los niños son fundamentales dentro del marco legal de cada país, en Colombia se ha avanzado significativamente en la expedición de leyes, normas y herramientas procedimentales, planes, programas y proyectos institucionales que buscan promover y proteger los derechos de la primera infancia.⁸

Entre estos se pueden mencionar la Ley 1098 de 2006 o Ley de Infancia, la Política de Primera Infancia⁹, el CONPES 109¹⁰ de Primera Infancia, los lineamientos de política del Ministerio de Educación Nacional para la educación inicial¹¹ y el Plan Nacional de Salud Pública¹², que establecen la prioridad en la primera infancia.

Toda organización en la nación debe apoyarse en las determinadas leyes estipuladas para aportar al debido funcionamiento de las mismas. El hogar infantil alegría infantil no es la acepción y debe acogerse a la constitución política de Colombia y lineamientos establecidos por el instituto de bienestar familiar ICBF.

La resolución 1637 del 12 junio del 2006 la directora general del instituto colombiano de bienestar familiar en uso de sus facultades legales y estatutarias Que de acuerdo con el citado Decreto 3264 del 30 de diciembre del 2002, corresponde a la Subdirección de Lineamientos y Estándares coordinar el diseño de estándares y lineamientos que sean necesarios para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar cabe señalar que esta resolución describe las normas de servicio y los reglamentos dictados por el

⁸ Secretaria de Bogotá DC. Legalización de estudios Res 5581. Proyecto la primera infancia desde la lúdica se construye de una comunidad socialmente participativa y de derechos. 1997.

⁹ Código de la Infancia y Adolescencia. Ley 1098 de 2006.

¹⁰ Documentos Conpes Social. Política pública nacional de primera infancia “Colombia por la primera infancia”. 2007.

¹¹ Lineamientos del PNED para la educación preescolar, básica y media. Plan nacional decenal de educación 2006-2016.

¹² Ministerio de la protección Social. Plan Nacional de salud pública: Avances y retos en el fortalecimiento de la salud pública en Colombia. 2007.

ICBF para las entidades involucradas, quienes deberán cumplirlas con estricta sujeción.¹³

El estado colombiano ratificó la convención de los derechos del niño en 1991 y en la constitución política de Colombia del mismo año en sus artículos 13,44,45,50 y 67 estableció, que todos los niños y niñas sin distinción tienen derecho de gozar de las mismas oportunidades para tener una vida sana y un desarrollo integral adecuado.

Además la Resolución 3042 de 2012 junio 29 El Director General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Cecilia de la Fuente de Lleras, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las consagradas en el artículo 78 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 2° del Decreto 0987 de 2012, menciona la aplicación a la Ley 872 de 2003 y a los Decretos Reglamentarios números 4485 de 2009, “Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”, y 1599 de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”, expedidos por el Gobierno Nacional. El ICBF viene implementando un Sistema Integrado de Gestión conformado por los ejes: Calidad, bajo las normas NTCGP 1000:2009, orientado a mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.¹⁴

5.4 Marco Contextual

El hogar infantil alegría infantil necesita cada vez más, contar en sus estructuras con procesos y procedimientos que estén acordes a la exigencias de los actuales escenarios organizacionales, es natural entonces describir, que el hogar quiere implementar un sistema de gestión de la calidad basándose en la norma NTCGP 1000-2009, como herramienta para mejorar la calidad del servicio prestado a cada uno de sus usuarios de manera general, se debe tener en cuenta que la empresa moderna que quiera competir dentro del mercado debe tener como un pilar fundamental; la calidad bien controlada, porque como bien se sabe, hay que satisfacer las necesidades de los clientes paralelamente con sus expectativas, producir ese servicio que se desea, que la calidad se vea como una solución y no como problema y brindar una respuesta inmediata al cliente. Lo cierto es que la búsqueda de la calidad hace más competitiva a cada empresa, en un entorno que presiona hacia la excelencia en un entorno cambiante como en un mundo globalizado.

El interés de cualquier organización por dar una respuesta acertada a sus clientes, incluso anticipándose a sus peticiones, supone una actitud de cambio permanente en busca de aquellos productos o servicios que puedan ser objeto de demanda o de una forma nueva o distinta de plantear la mutua relación¹⁵.

¹³ Archivo interno Instituto Colombiano del Bienestar Familiar. Resolución 1637 del 12 junio del 2006. Lineamientos técnicos hogares infantiles – Lactantes y preescolares.

¹⁴ Resolución 3042 de 2012. Por la cual se aprueba el Manual del Sistema integrado de Gestión versión 7.0 y se adoptan los Macroprocesos y Procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras - ICBF y se derogan unas resoluciones.

¹⁵ Alvarez, Ibarrola, Jose Maria. Introducción a la calidad, Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. 2006.

El proceso de certificación en las entidades públicas es relevante porque garantiza que sus procesos y procedimientos se están llevando a cabo con Calidad y se genera confiabilidad a los usuarios que hacen parte de ellas. Es por eso que tener el sello de Calidad de la NTCGP 1000 es un logro que además de ser importante garantiza la evolución en calidad que toda organización puede alcanzar.

Algo que se debe mencionar son las empresas certificadas por la NTCGP 1000 como lo son la defensa civil y proactiva aguas de montería, primera empresa de servicios públicos domiciliarios en la costa atlántica colombiana certificada por INCONTEC respecto a la norma NTCGP-1000. También hay que decir que como estas dos empresas hay un número mayor de empresas certificadas en la norma NTCGP 1000-2004 en Colombia.

Finalmente debido a una inminente aceleramiento de la competitividad en el mundo empresarial, cada organización busca la mejora continua basándose en estrategias corporativas que permitan acceder al cambio constante, para la calidad que se aplica en los servicios es realmente muy grande, abarca desde la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales,. Pero esto es parte de la calidad, y para una persona que realiza este trabajo puede ser agotador, aquí se debe de saber valorar el trabajo en equipo, y más aún, tiempo, esfuerzo, Nada es fácil, pero para saber sobrevivir en este mundo globalizado es necesario saber a lo que uno enfrenta como mercado.

6. DISEÑO METODOL DE LA INVESTIGACION

6.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación que se utilizó fue el descriptivo; puesto que a partir de la descripción se puede conocer todo el contexto del Hogar Infantil y el del Sistema de Control de Calidad, debido a que “tiene como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, por esto es posible establecer las características demográficas de unidades investigadas, identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, establecer comportamientos concretos, descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación”¹⁶.

6.2 Métodos de investigación.

Método Deductivo: A partir de una ley, obtiene conclusiones particulares, este método consta de las siguientes etapas:

- **Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar**
- **Deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno**
- **Con base a las deducciones anteriores se formula la hipótesis**
- **Se observa la realidad para realizar las hipótesis**
- **Del proceso anterior se deducen las leyes.**

Observación: esta técnica se utilizó como medio para obtener datos y analizar el entorno, mediante la manipulación de los sentidos, para poder explicar los diferentes procesos y situaciones del Hogar Infantil.

6.3 Fuentes de información.

¹⁶MENDEZ A, Carlos E. Metodología de la Investigación: Guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. 1998.

- 1. Fuentes Primarias:** Por ser una fuente que provee una evidencia directa sobre el tema de investigación a tratar en este caso la aplicación de un sistema de gestión de la calidad en el hogar infantil alegría infantil.

Las fuentes primarias otorgan una particularidad al visualizar desde adentro el evento individual o periodo de tiempo que se está estudiando. Algunos tipos de fuentes primarias son:

- Entrevistas
- Minutas
- Diarios
- Autobiografías
- Fotografías
- Apuntes de investigación.

Sus enfoques de investigación:

- Observación
- Encuesta
- Experimento.

- 2. Fuentes Secundarias:** Porque analiza e interpreta las fuentes primarias y será una herramienta útil a la hora de recolectar la información necesaria para la investigación por ser fuentes de datos internas, publicaciones gubernamentales datos comerciales entre otras. Algunos tipos de fuentes secundarias son:

- Libros de texto artículos de revista crítica literaria
- Biografías.

6.4 Técnicas de Recolección

Las técnicas a emplear en el desarrollo de la investigación, es la observación directa, encuestas no estructuradas, entrevistas.

7. DIAGNÓSTICO ACTUAL SGC DEL HOGAR INFANTIL FRENTE A LA CALIDAD

Para la realización del diagnóstico se optó por realizar previamente una identificación de diferentes situaciones que determinan la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad, por tanto cada elemento fue catalogado con respecto a si se cumple o no, y de cumplirse en qué nivel de cumplimiento se encuentra, esto con el fin de conocer exactamente las herramientas, pautas y disposiciones que hay en el Hogar Infantil para realizar el diseño del Sistema.

Departamento Administrativo de la Función Pública

Diagnóstico para determinar cómo se encuentra el Hogar Infantil Alegría en cuanto al sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2009.

Tabla 1 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría I.

consecutivo general	Consecutivo por numeral	Numeral norma	AFIRMACIONES	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	EVIDENCIA	
				0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCUMENTAL
		4	SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD								
		4.1	Requisitos generales								
1	1	a)	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégico, apoyo, misionales y/o evaluación)			X					
2	2	b)	Se ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos			X					
3	3	c)	Los métodos y criterios necesarios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los		X						

			procesos ya están definidos								
4	4	d)	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos					X			
5	5	e)	Se realiza el seguimiento y medición a los procesos			X					
6	6	f)	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos			X					
7	7	g)	Se han establecido controles de riesgo identificados y valorados que pueden afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad			X					
		4.2	Gestión documental								
		4.2.1	Generalidades								
8	1	a)	La política de calidad y los objetivos están documentados			X					
9	2	b)	Existe manual de calidad			X					
10	3	c)	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)			X					
11	4	d)	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz Planificación, operación y control de sus procesos.			X					
		4.2.2	MANUAL DE CALIDAD								
12	1	a)	Está documentado el manual de calidad			X					
13	2	b)	incluye el alcance y las exclusiones			X					
	3	c)	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos			X					
14	4	d)	Incluye la secuencia e interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad			X					
		4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS								
15	1	a)	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar			X					

			la suficiencia antes de la edición										
16	2	b)	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y re aprobación de los documentos		X								
17	3	c)	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente		X								
18	4	d)	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.		X								
19	5	e)	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.		X								
20	6	f)	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución		X								
21	7	g)	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan		X								
		4.2.4	CONTROL DE REGISTROS										
22	1		los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad		X								
23	2		Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros		X								
24	3		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos)				X						

[illegible]

Tabla 2 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría II.

			eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad y dentro del marco de función, de contribuir los logros esenciales del estado, definidos constitucionalmente		X							
37		d)	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad		X							
38		e)	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad		X							
39		f)	Se revisa para su adecuación continua		X							
		5.4	PLANIFICACIÓN									
		5.4.1	Objetivos de la calidad									
40	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización		X							
41	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio		X							
42	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad		X							
43	4		En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.		X							
44	5		En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta.		X							
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad									
45	1	a)	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2009		X							
46		b)	Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este		X							
		5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN									
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad									
47	1		Están definidas dentro de la organización las									

			responsabilidades y autoridades.						X		
48	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades						X		
		5.5.2	Representante de la dirección								
49	1		Esta designado formalmente ante la organización						X		
50	2		Es un miembro de la Dirección						X		
51		a)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad					X			
52		b)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora					X			
53		c)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la entidad					X			
		5.5.3	Comunicación interna								
54	1		Se han establecido mecanismos de comunicación apropiados al interior de la organización considerando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad			X					
		5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN								
		5.6.1	Generalidades								
55	1		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad		X						
56	2		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad		X						
57	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora		X						

58	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	X								
59	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección	X								
		5.6.2	Información para la revisión									
60	1	a)	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías	X								
61	2	b)	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	X								
62	3	c)	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio	X								
63	4	d)	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	X								
64	5	e)	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	X								
65	6	f)	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	X								
66	7	g)	Se consideran las recomendaciones para la mejora	X								
67	8	h)	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	X								
		5.6.3	Resultados de la revisión									
68		a)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	X								
69		b)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	X								
70		c)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	X								

Fuente: Autores 2013.

Tabla 3 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría III.

consecutivo general	Consecutivo por numeral	Numeral norma	Afirmaciones	No sabe						evidencia	
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	verbal	documental
		6	GESTION DE LOS RECURSOS								
		6.2.1	Talento humano								
		6.2.1	Generalidades								
71	1		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.						X		
		6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia								
72		a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio						X		
73		b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades						X		
74		c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.		X						
75		d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad			X					
76		e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas						X		
		6.3	INFRAESTRUCTURA								
77	1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria								

			para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.					X				
78	2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.					X				
79	3		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.					X				
		6.4	AMBIENTE DE TRABAJO									
80			Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio					X				
81			Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio					X				

Fuente: Autores 2013.

Tabla 4 Diagnóstico Situacional Hogar la Alegría VI.

consecutivo general	Consecutivo por numeral	Numeral norma	Afirmaciones	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	evidencia	
				0	1	2	3	4	5	verbal	documental
		7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio								
82	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la			X					

			prestación del servicio (procesos misionales)									
83	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo con lo planificado.			X						
84	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)			X						
85	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio		X							
86	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio				X					
87	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.					X				
88	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.				X					
		7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES									
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.									
89		a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente.					X				
90		b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada					X				
91		c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.						X			
92		d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad					X				
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio									
93	1		Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes					X				

			que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.									
94	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.				X					
95	3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos (4.2.4)				X					
96	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.			X						
97	5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones Públicas correspondientes sean conscientes de Estas modificaciones.			X						
		7.2.3	Comunicación con los clientes									
100		a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio					X				
101		b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)				X					
120		c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)				X					
103		d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana.				X					
		7.3	DISEÑO Y DESARROLLO									
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo									

104	1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio				X			
105	2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio				X			
106	3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo del producto y/o servicios.				X			
107	4	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.			X				
108	5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo				X			
109	6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos y una asignación de responsabilidades clara.				X			
110	7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo			X				
		7.2.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo							
111	1	a	Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio		X					
112	2	b	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo		X					
113	3	c	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables en las entradas al diseño y desarrollo				X			
114	4	d	Se incluye la información aplicable de diseños previos similares en las entradas al diseño y desarrollo		X					
115	5	e	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo		X					
116	6	f	Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.		X					
117	7	g	Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se							

			presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones			X					
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo								
118	1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de manera adecuada que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.			X					
119	2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.			X					
		a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada			X					
		b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio			X					
120		c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio			X					
121		d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.			X					
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo								
122	1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado (7.3.1)			X					
123	2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos			X					
124	3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos			X					
125	4	c	En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando			X					
126	5		Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen. (4.2.4)			X					

			proponentes?									
149	1 0		Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)					X				
150	1 1		El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE (Sistema de Información de Costos Eficientes)					X				
151	1 2		El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio		X							
		7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios									
152	1		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados					X				
153	2		Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista					X				
154	3		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad		X							
155	4		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor		X							
		7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos									
156	1		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.		X							
157	2		Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.		X							

		7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO									
		7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio									
158	1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.			X						
159	2		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas			X						
160	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)			X						
161	4	b	b Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)				X					
162	5	c	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio			X						
163	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento		X							
164	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición		X							
165	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia		X							
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio									

166	1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento y medición posteriores			X						
167	2		La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados			X						
168	3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.			X						
169	4	d	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.			X						
170	5	e	En la validación se incluyen los requisitos para las validaciones posteriores requeridas.			X						
		7.5.3	Identificación y trazabilidad									
171	1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio, a través de su realización.				X					
172	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento			X						
173	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio. Manteniendo los registros.			X						
		7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)									

174	1		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.						X		
175	2		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.						X		
176	3		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso						X		
177	4		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso				X				
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio .								
178	1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.					X			
179	2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección					X			
180	3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo					X			

Fuente: Autores 2013.

Tabla 5 Diagnóstico Situacional Hogar Alegría V.

consecutivo general	Consecutivo	Numeral norma	Afirmaciones	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple satisfactoriamente	Se cumple plenamente	evidencia
---------------------	-------------	---------------	--------------	---------	--------------	--------------------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------	-----------

										verba l	documental
				0	1	2	3	4	5		
		8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
		8.1	Generalidades								
181	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.				X				
182	2		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.			X					
183	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio				X				
184	4	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.		X						
185	5	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.		X						
186	6		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.		X						
		8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN								
		8.2.1	Satisfacción del cliente								
187			Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.					X			
			Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente					X			

		8.2. 2	Auditoría interna (de calidad)									
188	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad		X							
189	2	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2009, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad		X							
190	3	b	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.		X							
191	4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.		X							
192	5		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.		X							
193	6		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad		X							
194	7		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.		X							
195	8		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.		X							
196	9		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.		X							
197	10		Las actividades de									

			seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.		X								
198	11		Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.		X								
		8.2. 3	Seguimiento y medición de los procesos										
199	1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		X								
200	2		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.		X								
201	3		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.		X								
202	4		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.		X								
203	5		Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web		X								
		8.2. 4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio										
204	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio					X					
205	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.					X					
206	3		Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.				X						
207	4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.				X						

			someten a una nueva verificación		X						
218	8		Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto está en uso o ya fue entregado.		X						
		8.4	ANÁLISIS DE DATOS .								
219	1		Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua		X						
234	2		Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		X						
220	3		Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		X						
221	4		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.		X						
222	5	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.				X				
223	6	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.				X				
224	7	c	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas				X				
225	8	d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.				X				

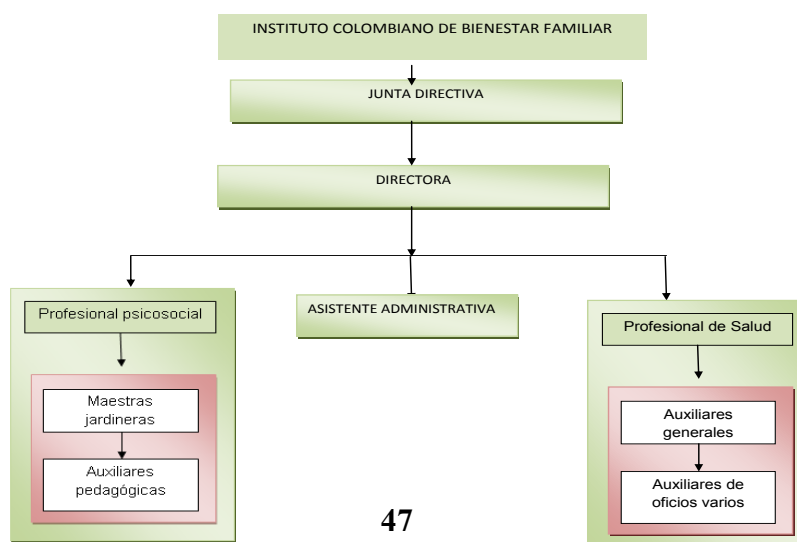
			acción y revisar la acción preventiva tomada.								
234	4		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas		X						
235	5		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados.		X						

7.1 Análisis del Diagnostico.

De acuerdo con el diagnóstico realizado en el hogar infantil alegría infantil en donde se evaluaron diversos criterios, los cuales permitieron analizar que la organización no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, el cual le permita agilizar los procesos y de esta manera poder realizar constantes mejoras a sus métodos de operatividad, esta falencia en la empresa no permite ser competitiva en el mercado y la tendencia más probable es de ser absorbida por el mundo comercial, ya que al no poseer lineamientos precisos que le permitan dirigir todas sus actividades a la satisfacción del cliente, en donde la presencia de controles es necesaria para garantizar el buen desempeño en las labores, por tanto se requiere de la implementación del sistema de gestión de calidad, ya que éste le permitirá al hogar direccionar todas sus actividades hacia un mismo objetivo. Se debe resaltar que la probabilidad del diseño y de la implementación del sistema es alta, ya que se puede identificar que hay un alto compromiso de los directivos y del personal, además la posibilidad de obtener recursos para cumplir con los requerimientos del mismo es representativa, lo cual genera seguridad frente al cumplimiento de los requisitos de calidad.

Como se da a conocer en la mayoría de los resultados de las respectivas preguntas se observan respuestas poco favorables para la institución, pero esto obedece a que no tiene establecido el Sistema de Gestión de Calidad, lo cual es preocupante, lo cual a su vez se contrarresta por la excelente disposición que se identifica por parte de los funcionarios, siendo esto uno de los principales requisitos para poner en marcha el Sistema, debido a que se requiere una buena reacción ante el cambio que necesariamente se debe realizar, por este motivo se empezará a documentar el sistema de gestión de la calidad TCGP1000-2009 en el Hogar Infantil Alegría Infantil, teniendo en cuenta que tienen la siguiente estructura organizacional.

Figura 2 Estructura Organizacional Propuesta.



8. NORMA TECNICA DE CALIDAD PARA LA GESTION PÚBLICA NCGP 1000: 2009

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, en primera instancia se realizó un diagnóstico de la organización y con base en los resultados, se establecieron los diferentes procedimientos y controles que se deben aplicar para implementar el Sistema de Calidad, lo cual se concretó a través de reuniones realizadas con la directora del Hogar, la Junta Directiva y los demás integrantes de la empresa, por tanto en los Anexos 55, 56, 57, 58, se evidencian las reuniones realizadas.

Además, de manera repetitiva se iniciaron labores de observación y de entrevistas a los funcionarios para tener bases sólidas en el momento de realizar el levantamiento de los respectivos procedimientos.

8.1 introducción

La Empresa ha querido dejar explícito su querer con respecto a la aplicación de la NORMA TECNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2009, en este manifiesto, como un enunciado de los comportamientos que espera de todos los empleados adscritos a esta comunidad para con sus grupos de interés, en concordancia con el direccionamiento estratégico de su triada –Misión, Visión y Valores- y en desarrollo de los valores éticos definidos en ella.

El proceso de elaboración de este documento se llevó a cabo siguiendo los lineamientos contenidos específicamente la norma, y con base en las características de la actividad económicas y sus responsabilidades legales.

Por ello se convocó a todo el personal de la entidad para que hiciera su contribución en la realización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y se comprometiera con el proceso.

8.2 Objeto y Campo de Aplicación

Los preceptos contenidos en este Manual, son aplicables a todos los Empleados y Directivos que integran El Hogar Infantil Alegría Infantil del Municipio de Zarzal Valle. Este documento es de carácter obligatorio, por lo cual su contenido no constituye únicamente recomendaciones, se trata de un instrumento fundamental para la organización en la medida en que debe asumirse como un complemento de las funciones y responsabilidades de cada Funcionario de La Empresa y su objetivo es garantizar un servicio de calidad.

8.3 Términos y Definiciones

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta norma:

- **Acción correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Adquisición de bienes y servicios:** cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría interna:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Autoridad:** poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de una entidad:** aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad de una entidad:** intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto o servicio:** resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad:** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- **Riesgo:** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema de gestión de la calidad para entidades:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

8.4 Sistema de Gestión de Calidad

8.4.1 Requisitos Fundamentales

8.4.2 Manual de Calidad

1. Propósito

Relacionar los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad Para el Hogar Infantil Alegría Infantil Ubicado En Zarzal Valle Colombia.

2. Alcance

El Procedimiento será empleado en todos los documentos del SGC por los funcionarios el Hogar Infantil Alegría Infantil tales como: Manual de Calidad, Manual de Funciones, Procedimientos, Formatos, Instructivos, Guías.

3. Abreviaturas y/o Definiciones:

- **NTCGP: NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA LA INSTITUCION PÚBLICA**
- **SGC: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Manual de Funciones:** Documento en donde se identifican los cargos, sus funciones y responsabilidades.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Formatos:** Información y su transporte.

- **Instructivo:** Forma especificada para llevar a cabo una tarea.
- **Guía:** Documento que describe de manera secuencial los pasos a seguir para una operación determinada.
- **Gestión documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Mejora continua.** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

4. Contenido

El Procedimiento se detalla la información básica requerida por los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1. Codificación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

En la Codificación de los Documentos de este Sistema de Gestión de Calidad se va a emplear una combinación Alfanumérica, la cual sigue un orden específico. Se tiene en cuenta el Área donde pertenece y el tipo de Documento que es.

La codificación de los documentos estará compuesta por tres secciones, las cuales se definen a continuación:

$$\frac{\underline{XX}}{\text{Primera Parte}} \quad - \quad \frac{\underline{XXX}}{\text{Segunda Parte}} \quad - \quad \frac{\underline{XX}}{\text{Tercera Parte}}$$

La primera parte: Está compuesta por dos letras, las cuales simbolizan el tipo de documento que es. En esta parte inicial pueden ir las siguientes combinaciones de letras:

Tabla 6 Codificación De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

Abreviatura	Significado
MA	Manuales
PR	Procedimientos
FR	Formatos
GU	Guías
IN	Instructivo
DE	Documento Especial

Fuente: Norma Técnica colombiana.

La segunda parte: Está compuesta por la combinación de las dos principales letras del Proceso y la última en caso de coincidir se pondrá la antepenúltima letra al que pertenecen o a la clase de documento que es.

Si es un Manual, siempre en la segunda parte ira la clasificación CAD o FUS. Si es un Procedimiento, un Formato, una Guía o un Instructivo, en la segunda parte de la codificación podrá aparecer el nombre de uno de los Procesos o el nombre de uno de los procedimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad. A continuación se presentaran las abreviaturas que podrán aparecer dentro de esta segunda parte de la codificación:

Tabla 7 Abreviatura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

Abreviatura	Significado
CAD	Calidad
FUN	Funciones
NBF	Norma Base Fundamental
CDS	Control de Registros
RAL	Revisión por la Gerencia General
SNE	Servicio no Conforme
ACA	Acciones Correctivas y Preventiva
AUA	Auditoría Interna
ADD	Área de Contabilidad
ADS	Área de servicios
ADO	Área de Administración
GDS	Gestión de Documentos
GCD	Gestión de Calidad

Fuente: Norma Técnica Colombiana.

La tercera parte: Está compuesta de dos números, los cuales corresponden al número consecutivo del documento.

Por lo tanto, la Codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para el hogar infantil alegría infantil queda de la siguiente manera:

Tabla 8 Estructura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

1 Parte	2 Parte	3 Parte	8.5 Identificación del Documento
MA	CAD	XX	Manual de Calidad -
MA	FUS	XX	Manual de Funciones
PR	NBF	XX	Procedimiento Norma Base Fundamental
PR	CDS	XX	Procedimientos Control de Documentos
PR	CDO	XX	Procedimientos Control d Registros
PR	RAN	XX	Procedimientos Revisión Alta Dirección
PR	PNE	XX	Procedimientos Control de servicio No Conforme
PR	ACS	XX	Procedimientos Acciones Correctivas y Preventivas

PR	AUS	XX	Procedimientos Auditorías Internas
PR	ADD	XX	Procedimientos Área de Contabilidad
PR	ADN	XX	Procedimientos Área de servicios
PR	ADA	XX	Procedimiento Área Administrativa
PR	GDS	XX	Procedimientos Gestión de Documentos
PR	GCD	XX	Procedimientos Gestión de Calidad

Fuente: Norma Técnica Colombiana.

4.2 Presentación de los Documentos del Sistema.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se realizarán y presentaran con un tipo de letra clara, sin errores ortográficos, o en una herramienta informática. Además se utilizaran palabras claras, entendibles para cualquier persona que desee leer el documento. En caso tal de ser necesario utilizar una palabra muy técnica, esta será consignada y aclarada dentro del mismo documento como abreviaturas y /o definiciones.

4.3 Contenido de los Documentos del Sistema

4.3.1 Contenido Básico

Todos los Documentos del Sistema tendrán en el Encabezado la siguiente estructura:

- Renglón 1 de 2: logo del hogar infantil
- Región 1 de 2: logo de estrategia de cero a siempre
- Renglón 2: Nombre del Documento
- Renglón 3: Versión de Documento, Fecha de realización, Código y Pagina X de Y

Contenido del Sistema de Gestión de Calidad

Al final de los Manuales, de los Procedimientos, Guías e Instructivos, estará la Fecha de elaboración, la firma de la persona que elaboro el Documento, la firma de la persona responsable de Revisar el Documento y la firma de la persona encargada de Aprobarlo con sus respectivos cargos, tal como se muestra a continuación.

Tabla 9 Descripción Formato Documentación del SGC.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

Fuente: Autores 2013.

Los documentos tendrán la siguiente apariencia:

Figura 3 Apariencia de la Documentación del SGC.

		VERSION:
		CODIGO:
		FECHA:
		PAG:
Contenido		

Fuente: Autores 2013.

Con relación a los formatos, en estos deberá quedar plasmada la firma de la persona o las personas que validan la información en este plasmada para dar continuidad a los procedimientos, la falta de uno de estos ocasionara demoras en las actividades o procedimientos siguientes.

4.3.2 Contenido Mínimo de los Manuales de Funciones:

- **NIVEL:** nombre del cargo que desempeñara.
- **DENOMINACION DEL EMPLEO**
- **CÓDIGO:** decodificación del cargo
- **JEFE INMEDIATO**
- **RESPONSABILIDADES POR PERSONA**
- **DEPENDENCIA**
- **CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCACIONAL**
- **PROPOSITO PRINCIPAL**
- **DESCRIPCION DE FUNCIONES**
- **CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**
 - ✓ áreas de resultados de desempeño del cargo.
 - ✓ Relaciones Internas y Externas
 - ✓ Conocimientos Básicos Esenciales
 - ✓ Competencias
- **TÉCNICAS**
 - ✓ Estudios
 - ✓ Experiencias
 - ✓ Habilidades
- **COMPORTAMENTALES**
 - ✓ Organizacionales
 - ✓ Especificas Del Rol

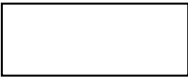
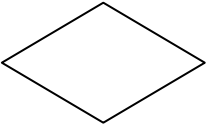
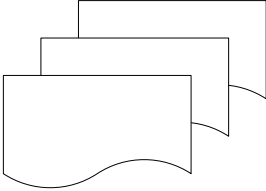
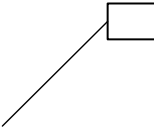
4.3.3 Contenido Mínimo de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad o Procedimientos Generales:

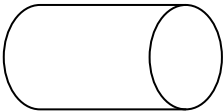
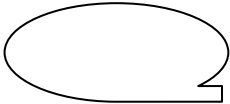
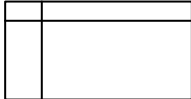
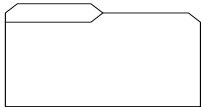
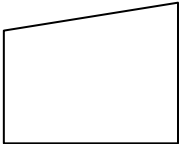
1. **Propósito:** Se explica que se espera con este Procedimiento.
2. **Alcance:** Se explica el alcance que este va a tener, quienes se ven afectados por este.
3. **Abreviatura y /o Definiciones:** Se Explican los términos y abreviaturas que son necesarios para entender este Procedimiento.
4. **Contenido:** Se expresa el contenido del Procedimiento. Es la razón de ser de este Documento.
5. **Responsabilidades:** Se explica quiénes son las personas responsables de velar porque este, se lleve a cabo de la manera correcta. En este punto se crea una tabla en la cual se especifica el responsable y sus responsabilidades.
6. **Documentos de Referencia:** Se especifica los documentos en los que se apoya este Procedimiento y permiten una mayor comprensión de este, ya sean externos o también documentos del Sistema.
7. **Anexos:** Son los documentos de apoyo que colaboran para el correcto funcionamiento del Sistema.

4.3.4 Contenido de los Procedimientos de las Áreas:

1. **Nombre del Procedimiento:** Nombre del Procedimiento a especificar
2. **Responsable:** Persona encargada de garantizar porque este se cumpla correctamente
3. **Objetivo:** Se dan las razones por las cuales este Procedimiento es necesario
4. **Resultados Esperados:** Se explica cuáles son los resultados que se desean obtener por realizar correctamente este Procedimiento
5. **Limites:**
 - ✓ **Punto Inicial:** Punto de partida del Procedimiento
 - ✓ **Punto final:** Punto en donde se da por terminado el procedimiento y pasa ya sea a otro procedimiento o el proceso termina ahí.
6. **Formatos e Impresos:** Se especifica los formatos e impresos que servirán de apoyo y por lo tanto son de gran importancia para el cumplimiento de este procedimiento
7. **Flujograma:** se hace una representación gráfica de manera lógica de la secuencia de las actividades de manera global. Los símbolos utilizados para realizar este Flujo grama se muestran en la tabla 10.
8. **Actividad:** en este se describe detalladamente y en su totalidad como se realiza cada actividad del procedimiento y quiénes son los responsables de llevarla a cabo.
9. **Documentos de Referencia:** Se hace referencia a los documentos con los cuales se entiende de una manera más fácil el procedimiento

Tabla 10 Símbolos Del Sistema De Gestión De Calidad.

NOMBRE	SIMBOLO
INICIO/FINAL	
INDICA UNA ACTIVIDAD A REALIZAR	
TOMA DE DECISIÓN	
DOCUMENTACIÓN	
DOCUMENTO MULTIPLE	
NOTA ACLARATORIA	
DATOS ENTRADA/SALIDA	

INFORMACIÓN DE APOYO		
ALMACENAMIENTO DE ACCESO DIRECTO		
ALMACENAMIENTO DE ACCESO SECUENCIAL		
PROCESO PREDEFINIDO		
ALMACENAMIENTO INTERNO		
DATOS ALMACENADOS		
ARCHIVAR DOCUMENTOS		
ENTRADA MANUAL		
INDICA LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES		
ALMACENAMIENTO DISCO (BASE DE DATOS)		

PAGINA DE REFERENCIA	
CONECTOR FUERA DE LA PAGINA	

Fuente: Autores 2013.

4.3.5 Contenido de los Formatos:

En los formatos se plasma toda la información necesaria por los procedimientos, de manera que cumplan con la función por la cual fueron creados. Se insiste demasiado en que estos formatos llevan las firmas de las personas encargadas de certificar que estos se encuentran en condiciones para dar continuidad a los procedimientos. Dentro de la Información Básica de los Formato es necesario que aparezcan además, la fecha, quien los realizo y hacia quien es dirigido. Los formatos en la parte inferior izquierda tendrán un código de identificación, con el cual se conocerá el área que los creo.

5. Documentos de Referencia:

NTVGP-1000-2009 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

NTCGP-1000-2009 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

Relación de documentación del Manual de calidad

Con base en los requerimientos establecidos en la norma e identificando la diferente documentación que debe soportar el Sistema de Gestión de Calidad, desde la que conforma el Manual de Calidad y la que caracteriza los diferentes procesos del Hogar, a continuación se presentan los respectivos anexos, con sus respectivas codificaciones.

Tabla 11 Relación de la Documentación del Manual de Calidad.

1 Parte	2 Parte	3 Parte	8.6 Identificación del Documento	8.7 Anexo
MA	FUN	02	Manual de Funciones	Anexo No 1.
PR	NBF	01	Procedimiento Norma Base Fundamental	Anexo No 2.
PR	CDS	02	Procedimientos Control de Documentos	Anexo No 3.
PR	CDR	03	Procedimientos Control de Registros	Anexo No 4.
PR	RAN	04	Procedimientos Revisión Alta Dirección	Anexo No 5.
PR	SNC	05	Procedimientos Control de servicio No Conforme	Anexo No 6.
PR	ACP	06	Procedimientos Acciones Correctivas y Preventivas	Anexo No 7.
PR	AUI	07	Procedimientos Auditorías Internas	Anexo No 8.
PR	ACB	08	Procedimientos Área de Contabilidad	Anexo No 9.
PR	TIP	10	Procedimiento Tramite Ingreso de Personal	Anexo No 10.

PR	RPS	11	Procedimiento Retiro De Personal	Anexo No 11.
PR	CTB	12	Elaboración Contrato De Trabajo	Anexo No 12.
PR	ADR	13	Procedimiento Acta De Recursos	Anexo No 13.
PR	ASS	14	Procedimiento De Afiliación Seguridad Social	Anexo No 14
PR	EIP	15	Procedimiento Elaboración Exámenes De Ingreso Y Retiros Del Personal	Anexo No 15
PR	CTC	16	Procedimiento Elaboración Carta Terminación Del Contrato	Anexo No 16
PR	PPI	18	Procedimiento Pago Incapacidad	Anexo No 17
PR	PCM	19	Procedimiento Caja Menor	Anexo No 18
PR	PCT	20	Procedimiento Compras a Terceros	Anexo No 19
PR	EDC	20	Procedimiento Envío De Correspondencia	Anexo No 20
PR	GDS	21	Procedimientos Gestión de Documentos	Anexo No 21
PR	RDC	22	Procedimientos Recepción De Correspondencia	Anexo No 22
PR	INN	23	Procedimientos Ingreso de Niños Y Niñas	Anexo No 23
PR	LAC	24	Procedimientos Llamado de Atención a Los Colaboradores	Anexo No 24
PR	GCD	25	Procedimientos Gestión de Calidad	Anexo No 25
PR	LDC	26	Legalización de cuentas	Anexo No 26
PR	RCI	27	Registro y control de incidencias	Anexo No 27
FR	ACD	01	Mapa de procesos	Anexo No 28
FR	OHI	02	Organigrama Hogar Infantil	Anexo No 29
FR	OSG	03	Organigrama de Calidad Hogar Infantil	Anexo No 30
FR	CDP	04	Caracterización de Procesos	Anexo No 31
FR	MDR	05	Matriz de Responsabilidad	Anexo No 32
FR	DDD	07	Distribución de Documentos	Anexo No 33
FR	FCR	08	Formato Control De Registros	Anexo No 34
FR	PDC	09	Plan de Calidad	Anexo No 35
FR	RSC	10	Registro y Control de Servicio no Conforme	Anexo No 36
FR	RAC	11	Registro de Acciones Correctivas	Anexo No 37
FR	RDI	17	Reconocimiento de incapacidad	Anexo No 38
FR	LES	18	Listado de exámenes	Anexo No 39
FR	HDU	19	Hoja de datos	Anexo No 40
FR	PAT	20	Pedidos a terceros	Anexo No 41
FR	MDE	21	Modelo de Entrevista	Anexo No 42
FR	ERC	22	Envío Y Recepción de Correspondencia	Anexo No 43
FR	FDC	23	Carnet Hogar Infantil “Alegria Infantil”	Anexo No 44
FR	DDP	24	Datos De Pagare	Anexo No 45
FR	LDG	25	Legalización de gastos	Anexo No 46
FR	RCM	26	Solicitud de requerimientos de caja menor	Anexo No 47
FR	GCM	27	Relación Gastos Caja Menor	Anexo No 48
FR	LDC	28	Legalización de cuentas	Anexo No 49
FR	POP	29	Planes operativos	Anexo No 50
FR	SCI	30	Encuesta de Satisfacción Cliente Interno	Anexo No 51
IN	RSE	01	Reclutamiento, selección y entrevista a personal	Anexo No 52

Fuente: Autores 2013.

8.4.3. Responsabilidad de la Dirección

8.4.3.1. Compromiso de la Dirección

El compromiso de la Alta Dirección se centra en el compromiso de la entidad con el Sistema de Calidad y en la capacidad del nivel directivo de visualizar esta herramienta como una garantía para obtener, mantener y mejorar la satisfacción del cliente.

Acto Administrativo que establece el compromiso de la Administración y del mantenimiento constante del Sistema de Control Interno.

**HOGAR INFANTIL ALEGRIA INFANTIL
NIT.**

ACTA No. 002

Septiembre 19 de 2013

La Suscrita Representante Legal del Hogar Infantil Establece:

Objetivo: Asumir la responsabilidad y compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual procederá a expedir el acto administrativo que reglamenta el Sistema, en cumplimiento del mandato de la NTCGP 1000-2009.

Relevancia: El Sistema de Gestión de Calidad que se adopta, constituirá el instrumento gerencial que permita el cumplimiento de los objetivos fijados por la entidad en desarrollo de su función institucional y de la satisfacción del cliente.

Compromiso: La suscrita Gerente expresa su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento, evaluación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad que se adoptará para la entidad, y convoca a los niveles directivo, ejecutivo y todos los servidores públicos, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Sistema se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la función y la misión de la entidad.

Para constancia se firma en Zarzal, Valle a los X días del mes de X de 2013.

Directora

Se anexa acta de compromiso de conformación del equipo de calidad.

8.4.3.2. Enfoque al cliente

Garantizar el desarrollo integral de los niños en término de sus aspectos físicos, psicológicos, sociales, emocionales e intelectuales.

8.4.3.3. Política de Calidad

El hogar infantil alegría infantil es una organización mixta que trabaja por el bienestar de la comunidad en cuanto a la educación de niños y niñas en la primera infancia, nuestro objetivo es lograr una formación integral al menor mejorando sus calidad de vida con la participación de personal competente y la familia con bases cimentadas en el cumplimiento de las normas de calidad pertinentes.

Trabajamos en equipo para mejorar continuamente los procesos y así lograr satisfacer las necesidades tanto del cliente interno como del externo. Formando el talento humano y demás áreas del hogar infantil alegría infantil en competencias pedagógicas con un enfoque en la protección del medio ambiente.

El compromiso del HI es utilizar eficientemente los recursos, para dar respuestas en tiempo óptimo a las inquietudes de los clientes, brindando de esta manera las soluciones oportunas y adecuadas que aseguren la sostenibilidad de la organización en el tiempo

8.4.3.4. Planificación

Para la planificación fue necesario realizar diversas reuniones a través de los cuales se realizó el cronograma de actividades a cumplir para documentar todo el proceso de calidad.

8.4.3.5. Comunicación

A partir de la definición e implementación de los estándares para el Control a la información, la entidad pública establece y define los instrumentos y mecanismos que le permiten comunicar oportuna y adecuadamente la información para la operación de los procesos internos. La entidad debe establecer canales de comunicación con el entorno y con los usuarios o grupos de interés y utilizar medios de comunicación efectivos para tales fines y para la rendición de cuentas a la comunidad.

Políticas de Comunicación

Para que la comunicación sea eficaz se deben tener presente las siguientes políticas:

- **La comunicación de la empresa debe ser:**
 - **Coherente.**
 - **Oportuna.**
 - **Legal.**
 - **Comprensible.**
- **Siempre deben existir responsables de los hechos que se comunican en la empresa.**

- Todo acto que se comunique en la empresa debe ser por escrito, ya sea en cuanto a su contenido o dando fe de que la información fue recibida.
- Todos los integrantes de la empresa deben reconocer a quién se deben comunicar para solicitar información o comunicar aquellos eventos significativos en el desarrollo de las operaciones de la empresa.
- Todas las reuniones que se realicen deben estar soportadas por actas.
- Se deben programar reuniones periódicas para conocer las opiniones de los integrantes del área contable sobre la situación de la empresa y los inconvenientes que tienen para desarrollar sus actividades de manera eficaz.

8.4.4. Gestión de los Recursos

8.4.4.1. Humanos

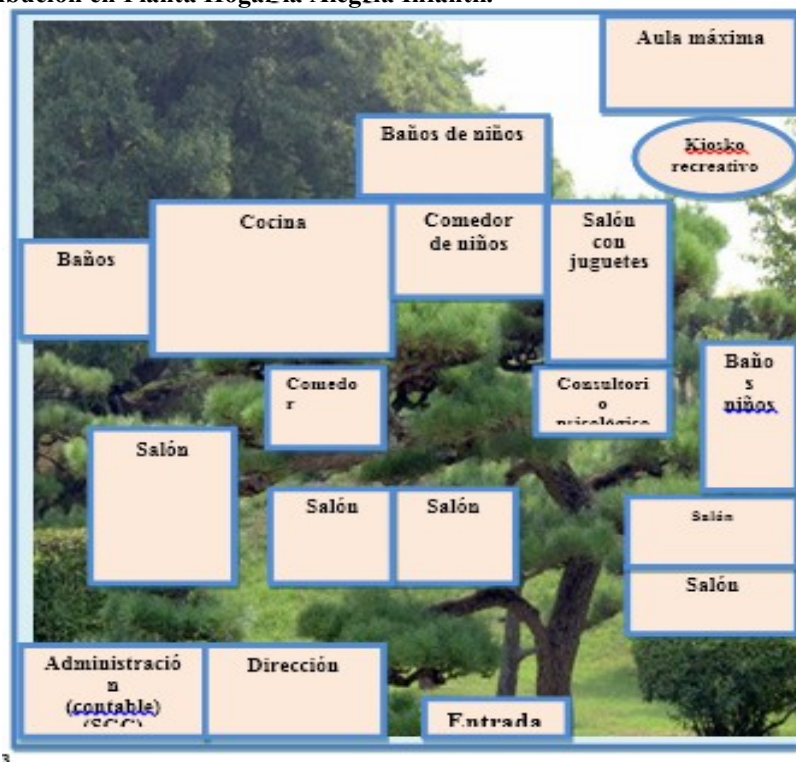
Para la implementación del sistema de control interno se requiere del siguiente personal:

- Jefe de control de calidad
- Auxiliar de control de calidad

8.4.4.2. Infraestructura

Será necesario que en la Planta del Hogar Infantil se adecue un espacio en el cual se pueda a llevar a cabo el proceso de implementación y seguimiento al sistema de calidad, el cual puede estar ubicado continuo a la dirección o en un lugar el cual no esté muy cerca al área de la prestación del servicio. Este lugar deberá contar con dos escritorios y espacio suficiente para que las personas que allí operen puedan circular fácilmente, además de contar con zonas en las cuales se puedan instalar archivadores.

Figura 4 Distribución en Planta Hogar la Alegría Infantil.



Fuente: Autores 2013.

8.4.4.3. Propiedad, Planta Y Equipo

Para garantizar un excelente desempeño en la realización de las actividades del sistema de calidad, se requiere de:

- Un computador
- Impresora

8.4.5. Realización de la Prestación del Servicio

Es todo lo relacionado con procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo.

En la prestación del servicio del Hogar Infantil intervienen esencialmente los siguientes procesos:

1. Ingreso de niños y niñas
2. Proceso académico y de formación
3. Proceso de alimentación
4. Actividades recreativas

Para cumplir con la Misión del Hogar Infantil es necesario cumplir con el siguiente orden del día:

7:30 AM.	8:00 AM.	MOMENTO DE BIENVENIDA (Recordamos el antes y planteamos Lo que vamos a hacer durante el día)
8:30 AM.	9:00 AM.	SE BRINDA EL REFRIGERIO
9:00 AM.	9:20 AM.	HABITOS DE HIGIENE PERSONAL
9:20 AM.	11:15 AM.	SE TRABAJA EN FORMA INTEGRADA LOS SIGUIENTES MOMENTOS: VAMOS A CREAR, A EXPLORAR Y A JUGAR. (Se vive el ahora)
11:15AM	11:30	SE LAVAN LAS MANOS – DISPOSICIÓN PARA ALMORZAR.
11:30 AM.	12:10 PM.	ALMUERZO
12:10 M.	12:30 PM.	ESPACIO PARA EL CEPILLADO Y LIMPIEZA DE LOS NIÑ@S QUE SE DISPONEN A DESCANSAR

12:30 M.	2:00 PM.	VAMOS A DESCANSAR
2:00 PM.	3:30 PM.	ACTIVIDADES MODERADORAS DE AFIANZAMIENTO, RECREACIÓN Y COMPROMISOS PARA EL DÍA SIGUIENTE. (Nos preocupamos por el Después)
3:30 PM.	4:00 PM.	SE ORGANIZAN Y SE DISPONEN LOS NIÑ@S PARA SU FELIZ REGRESO A CASA.

8.4.6. Medición, Análisis y Mejora

Con la finalidad de garantizar el sostenimiento del sistema de gestión de calidad es necesario generar herramientas para medir el alcance de sus resultados, los cuales deberán ser analizados con el propósito de establecer acciones de mejora, por tanto para cumplir con esta pretensión se hace fundamental cumplir los siguientes requerimientos.

8.4.6.1. Seguimiento y medición

Para el seguimiento y medición de los resultados del sistema de gestión de calidad, se hace necesario diseñar mecanismos para medir la satisfacción del cliente, para realizar auditorías internas y para tener un excelente seguimiento en la realización de los procesos y por ende en la prestación del servicio.

8.4.6.2. Satisfacción del cliente.

Los requisitos del cliente se determinan y se cumplen a través de la ejecución de los procesos relacionados con el cliente donde se establecen los controles necesarios para garantizar su cumplimiento, por tanto es requerido que se realicen encuestas a los clientes mínimo dos veces al año, en donde se identifiquen sus principales inconformidades.

8.4.6.3. Auditoría Interna

Se hace necesario conformar un equipo de auditores internos de calidad; a los cuales se les aplique la evaluación de competencias como Auditores Internos de Calidad para seleccionar los más competentes, por consiguiente semestralmente o cuando se considere conveniente, se debe elaborar el programa de auditorías por procesos, teniendo en cuenta que éstas deben cumplir con los requerimientos legales y estatutarios.

En el procedimiento de auditorías internas deben establecerse la responsabilidad y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías. Los resultados de las auditorías son informados por medio del Informe de auditoría y el consolidado de todas las auditorías queda en el informe general de auditorías.

8.4.6.4. Seguimiento y medición de los procesos

Es necesario diseñar los procedimientos para evaluar la realización de cada uno de los procesos del Hogar Infantil, en donde se debe tener en cuenta el tiempo, los recursos empleados y los resultados obtenidos.

8.4.6.5. Seguimiento y medición del producto

Este seguimiento necesariamente se realizará a través de las encuestas de satisfacción, de esta forma se indagará cuál o cuáles pueden ser los servicios que son inconformes para los clientes, y se establecerán los controles respectivos.

8.4.6.6. Control del servicio no conforme

Se debe establecer un procedimiento de Control del servicio no conforme que busca identificar las no conformidades que se presenten en el producto, registrarlas y definir el tratamiento adecuado, de tal forma que puedan generarse acciones correctivas, para lograr el mejoramiento continuo.

Las no conformidades se registran en el registro Control del producto / servicio no conforme, donde se registra la naturaleza de la no conformidad y de las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan tenido.

8.4.6.7. Análisis de datos

En el documento despliegue de los objetivos de la política de calidad y matriz de indicadores, se determinan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La recopilación y análisis de la información se realiza en los registros señalados en cada ficha de caracterización de procesos. Para el análisis de los datos se utiliza el registro análisis de datos.

En el registro Cuadro de Mando del Sistema de Gestión de la Calidad se recopila la información de los indicadores, para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente por medio de las encuestas de cada servicio (Medición de la satisfacción del cliente). Sobre la conformidad con los requisitos del servicio, se proporciona información a través del registro Control de producto-servicio no conforme. En el registro análisis de datos se observa la tendencia del desempeño de los procesos, por medio de sus indicadores. El análisis de datos sobre los proveedores se realiza de acuerdo al procedimiento.

8.4.7. Mejora

8.4.7.1. Mejora continua

El hogar debe establecer un proceso de mejoramiento continuo el cual tiene como objetivo mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante su medición y posterior análisis (medición, análisis y mejora). Para lograr su objetivo se basa en la información obtenida de los resultados de auditorías internas, el análisis de

datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección igual forma aplica la política de calidad, los objetivos de calidad y sus indicadores lo cual podemos observar en el Despliegue de los objetivos de la política de calidad.

8.4.7.2. Acción correctivas

El hogar establecerá un procedimiento de Acción Correctiva en el cual determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades y de esta manera asegurar que no se presenten nuevamente.

8.4.7.3. Acción preventivas

El Hogar establecerá un procedimiento de Acción Preventiva en el cual determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

9. COSTOS DE NO CALIDAD

Para el Hogar Infantil es realmente necesario identificar los costos que traen consigo el no tener un proceso de calidad, ya que a través de éste se minimiza al máximo la insatisfacción del cliente y se fortalece la realización de los procesos en pro de mejorar la calidad del servicio.

A continuación se relacionan los diferentes conceptos que conllevan a los costos de no calidad:

1. Inconvenientes entre Padres de familia y jardineras.
2. Desmotivación de los niños
3. Tiempo improductivo
4. Problemas de tiempo e información con el ICBF

Los anteriores conceptos afectan a la organización en los siguientes conceptos:

- En su imagen
- Permanencia de los niños en la Institución
- El ingreso de nuevos niños

Como se pudo analizar la mayor incidencia en los costos de no calidad se refleja en un impacto en los ingresos, lo cual muy probablemente afecta el cubrimiento de los costos normales de la institución, siendo uno de ellos el costo de su personal:

Tabla 12 Costos de no Calidad.

CARGO	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
MAESTRAS	7	\$ 830.000	\$ 5.810.000
PSICOLOGA	1	\$ 926.000	\$ 926.000
ENFERMERA	1	\$ 700.000	\$ 700.000
SERVICIOS GENERALES	5	\$ 616.000	\$ 3.080.000
OFICIOS VARIOS	3	\$ 616.000	\$ 1.848.000
AUXILIAR ADMINISTRACION	1	\$ 889.000	\$ 889.000
DIRECTORA	1	\$ 1.358.000	\$ 1.358.000
TOTAL			\$ 14.611.000

Fuente: Autores 2013.

En la actualidad el Hogar cuenta con 210 niños, los cuales pagan unas tasa compensatorias, que oscilan de \$18.500 y \$77.000 mensuales, y el costo por niño es de \$ 52.681, por tanto se observa que el funcionamiento del hogar depende en su mayoría de los recursos que obtiene del ICBC, entonces los costos de la no calidad están representados en un promedio de \$44.250 por niño que se retire del hogar y por niño que no ingrese al hogar.

Para la identificación de los costos de no calidad fue necesario identificar los riesgos a los cuales están expuestos los niños, y los cuales al no poseer controles oportunos para tener un alto grado de probabilidad de que no ocurrirán, traerán consigo situaciones que comprometerán la situación económica de la entidad y su continuidad, por tanto a continuación se identifican los riesgos en la prestación del servicio y se realiza su respectiva valoración:

Relación de Riesgos

Tabla 13 Relación de Riesgos.

PRESTACION DEL SERVICIO	
Actividad	Riesgo
Realización de actividades lúdicas	Accidente
	Desmotivación del niño
Alimentación de los niños	Ahogamiento
	Intoxicación
Entrega de los niños	Rapto
Durante toda la prestación del servicios	Enfermedad

Fuente: Autores 2013.

Análisis y valoración de los riesgos. Es necesario calificar cada uno de los riesgos que se pueden llegar a dar en el desarrollo de las actividades contables para conocer cuáles son aquellos riesgos que afectan notablemente el desempeño del área contable: Para la evaluación de los riesgos se tomará como referencia los siguientes criterios:

Criterios para valoración de riesgos.

Tabla 14 Criterios de Valoración de Riesgos.

Frecuencia	Valor			
Alta	3	15 Zona de riesgo moderada Prevenir el riesgo.	30 Zona de riesgo importante. Prevenir el riesgo. Proteger la entidad.	60 Zona de riesgo inaceptable. Evitar el riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger la entidad

Media	2	10 Zona de riesgo tolerable. Aceptar el riesgo. Prevenir el riesgo.	20 Zona de riesgo moderado. Prevenir el riesgo. Proteger la entidad.	40 Zona de riesgo importante. Prevenir el riesgo. Proteger la entidad.
Baja	1	5 Zona de riesgo aceptable. Aceptar el riesgo.	10 Zona de riesgo tolerable. Proteger la entidad.	20 Zona de riesgo moderada. Proteger la entidad.
	Gravedad	Leve	Moderada	Catastrófica
	Valor	5	10	20

Fuente: MCICO: 2.007.

A través de la anterior matriz se califican cada uno de los riesgos del área contable, por lo tanto la frecuencia se califica como 1 si es baja, con 2 si es media y con 3 si es alta. Igualmente se califica la gravedad analizando qué tanto se afectaría el área del proceso contable en caso de ocurrencia del riesgo, y se califica gravedad leve con 5, moderada con 10 y catastrófica con 20, de esta forma dependiendo de la calificación que tenga el riesgo, tanto en la frecuencia como en la gravedad, se determina la zona del riesgo para tener la base de la acción que se debe realizar; así, si el riesgo obtiene una calificación en la frecuencia de 1 y la gravedad es 5, la zona de riesgo es tolerable y se acepta el riesgo.

Calificación de los Riesgos

Tabla 15 Calificación de los Riesgos.

Riesgo	Calificación frecuencia	Calificación gravedad	Calificación Total
Accidente	3	10	30
Desmotivación del niño	2	20	40
Ahogamiento	1	20	20
Intoxicación	1	20	20
Rapto	1	20	20
Enfermedad	3	10	30

Fuente: Autores 2013.

Multas y Sanciones.

Tabla 16 Multas y Sanciones.

Causales de imposición de multas	Cuantía de las multas a imponer	Consecutividad de las multas
1. Incumplimientos relacionados con la administración y legalización de los recursos aportados. 1.1 Cuando el CONTRATISTA reporte como	El ICBF podrá imponer multas sucesivas o puntuales a el CONTRATISTA de conformidad con	En los eventos en que se incurra en las causales contempladas en los numerales 1.3, 1.,9,

efectuados gastos que no se han realizado, adjuntando soportes documentales no ajustados a la realidad. 1.2 Cuando el CONTRATISTA reporte como efectuados gastos que no se han realizado, sin adjuntar soportes documentales. 1.3 Cuando el CONTRATISTA no haya pagado sus obligaciones con los proveedores de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, dentro del plazo pactado, de tal manera que se pueda afectar el suministro futuro de estos bienes y servicios, incidiendo sobre la calidad de la atención prestada a los beneficiarios. 1.4 Cuando el CONTRATISTA en dos periodos de legalización continuos, ejecute ITEMS de la canasta por encima de los límites presupuestales establecidos. 1.5 Cuando el CONTRATISTA, durante la ejecución del contrato pague extemporáneamente sus aportes frente a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes al SENA, ICBF y CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR, o liquide los aportes por debajo del ingreso base de cotización exigidos por la Ley. 1.6 Cuando el CONTRATISTA realice cobros no autorizados, o por encima del valor autorizado como condición para la atención de la población beneficiaria. 1.7 Cuando el CONTRATISTA en la legalización de cuentas de los aportes del ICBF incluya ITEMS de la canasta, que se encontraban siendo financiados por otras fuentes de recursos. 1.8 Cuando el CONTRATISTA realice gastos por encima de los	los siguientes parámetros: 1. Por las causales contempladas en los numerales 1.1, 1.6, 1.7, 1.10, 2.3, 3.1, 3.2, 4.1 y 4.2 del literal A de la presente cláusula, el ICBF podrá imponer una multa equivalente 0,5% del valor total del aporte por cada evento de incumplimiento. Valor total del aporte * 0,5% \$549.211.686 *0,5% (\$2.746.058) 2. Por las demás causales no relacionadas en el numeral anterior podrá imponer una multa equivalente al 0,1% del valor total del aporte por cada evento de incumplimiento. Valor total del aporte * 0,1% \$549.211.686 *0,1% (\$549.212)	1.10, 2.1, 2.2 y 4.3, a fin de conminar al CONTRATISTA al correcto y oportuno cumplimiento de sus obligaciones, la multa antes establecida se impondrá en forma sucesiva por cada día de incumplimiento, sin superar el 10% del valor total del aporte. Valor Límite \$54.921.168,6.
--	--	---

montos de cada uno de los Ítems de presupuesto aprobados por el Comité Técnico Operativo del Contrato. 1.9 Cuando el contratista no presente en el plazo establecido los documentos a su cargo necesarios para el desembolso de los aportes contractuales acordados. 1.10. Cuando el CONTRATISTA durante la ejecución del contrato incumpla el pago de los aportes que le corresponde realizar, frente a los sistemas de salud, pensión, riesgos profesionales y aportes al SENA, ICBF y Cajas		
2. Incumplimiento relacionado con los estándares contenidos en el Manual Técnico Operativo y los lineamientos del programa. 2.1 Cuando el CONTRATISTA incumpla con los plazos establecidos en el plan de mejoramiento de la infraestructura dispuesta para la atención de los beneficiarios omitiendo realizar las acciones necesarias para preservar las condiciones de espacio, seguridad e higiene adecuada para la atención de los niños. 2.2 Cuando el talento humano exigido en el contrato no sea dispuesto por el CONTRATISTA o éste no cumpla con los requisitos de experiencia, formación y la relación técnica persona/niños atendidos. 2.3 Cuando el CONTRATISTA suministre la alimentación a los beneficiarios, sin cumplimiento de las condiciones de inocuidad requeridas. 2.4 Cuando el CONTRATISTA suministre la alimentación a los beneficiarios que no cumpla con los requerimientos nutricionales		

exigidos en el Manual Técnico Operativo. 2.5 Cuando la dotación y el material didáctico exigido en el contrato no sea dispuesto por la atención a los beneficiarios. 2.6 Cuando el CONTRATISTA atienda más beneficiarios que los autorizados por el ICBF de acuerdo con lo previsto en el presente contrato.		
3. Incumplimiento en la protección de los derechos de los menores. 3.1 Cuando el contratista no ponga en conocimiento de las autoridades competentes los hechos constitutivos de vulneración de los derechos de los beneficiarios de los cuales tenga o debe tener conocimiento. 3.2 Cuando personal del CONTRATISTA o de sus subcontratistas realice cualquier acto que implique maltrato psicológico o físico de los beneficiarios.		
4. Otros incumplimientos 4.1 Utilizar las instalaciones, recursos aportados, personal o padres de familias de los beneficiarios con fines proselitistas. 4.2 No permitir la realización de las labores de supervisión del ICBF 4.3 No presentar los informes que le sean solicitados por el ICBF. 4.4 En general, cualquier incumplimiento del presente contrato o de las obligaciones contenidas en los documentos que hacen parte integral del contrato.		

Fuente: Hogar Infantil Alegría.

10. CONCLUSIONES.

El Sistema de Gestión de Calidad se constituye en una de las principales herramientas para las organizaciones, debido a que no sólo cumplen con un requisito sino que su implementación le permite direccionar sus objetivos hacia las necesidad de los clientes, por tanto a el Hogar Infantil sólo le falta un paso para fortalecer la calidad de sus servicios, y es precisamente el definitivo la implementación del Sistema, ya que gracias a la investigación se logró el Diseño de este Sistema de Calidad, el cual está integrado por los requerimientos establecidos en la norma NTCGP 1000-2009.

Si bien es cierto, la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Calidad es un deber de la Alta Dirección, para la cual debe propender los recursos necesarios para su sostenimiento, el óptimo resultado del sistema es compromiso de todos los integrantes de la Organización, porque son precisamente ellos los que realizan los procesos que circunscriben la actividad económica del Hogar Infantil, lo cual se refleja en la prestación del servicio.

El establecimiento de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad en el Hogar Infantil Alegría Infantil, partiendo de su diagnóstico y diseño aporta los medios necesarios que permiten cumplir con eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia las actividades de la entidad, para dar cumplimiento a la normatividad legal establecida para el Estado.

Para garantizar que la prestación del servicio de la empresa del Hogar Infantil Alegría Infantil se puede realizar en los términos de eficiencia y de eficacia idóneos, es preciso implementar el Sistema de Calidad, puesto que a través de esta herramienta se pueden controlar y evaluar las actividades de la empresa, con el fin de reconocer en qué está fallando y los riesgos que posee, para tener las bases suficientes en el momento de establecer los planes de mejoramiento apropiados.

Es determinante que el Hogar Infantil Alegría Infantil tome la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, más aún cuando ya tiene el primer y gran paso que es el Diseño del mismo.

Es necesario que se adelante un proceso de sensibilización y socialización para todos los servidores de la entidad sobre la Norma NTCGP 1000-2009, con el propósito de concientizarlos sobre el rol que deben desempeñar en la implementación de dicho modelo,

de tal manera que se entienda que la responsabilidad de implementar y fortalecer el Sistema de Calidad no es de la Alta Dirección sino de todos.

Después de implementar el Sistema de Calidad se debe realizar una evaluación constante para medir el proceso de implementación y establecer las acciones correctivas y preventivas, según sea el caso.

Es necesario capacitar de manera constante a los funcionarios del Hogar, en todas las temáticas que se relacionan con el desempeño de sus respectivos cargos y todos los componentes del Sistema de Calidad.

Realizar encuestas de opinión para conocer las percepciones que tienen los clientes sobre la prestación del servicio.

El Hogar Infantil Alegría Infantil en representación de su Directora, debe contribuir en el desarrollo de los demás Hogares Infantiles de la Región, por tanto se sugiere socializa la importancia del Sistema de Gestión de Calidad, en eventos que considere oportunos.

BIBLIOGRAFÍA

García F, RICARDO (2004), la mejora de la calidad en las pequeña y mediana empresa.

Arcángel, Miguel Ángel. Calidad. ESPAÑA 2010.2da Edición. EDITADO Parainfo S.A.

Gestión integrada de la calidad: implementación, documentación y diseño ISO: 9001:2008

Manual Para Las Pequeñas Empresas: ISO 9001 Guía para las Pequeños Empresas, Segunda Edición.

Suarez Ruiz, Pedro Alejandro, Metodología de la Investigación: Diseños y Técnicas, 2001

Bernal, Cesar Augusto metodología de la investigación, segunda edición, Pearson Prentice Hall 2006

SAN MIGUEL, pablo alcalde, calidad, primera edición, copyright 2009

González, francisco j. miranda- chamorro MER, Antonio – Locaba, Sergio Rubio, introducción a la gestión de la calidad, Delfa publicaciones 2007

Walton, mary, el Método Deming en la práctica, editorial norma 2004

Alvarez Ibarrola, José María-Álvarez Gallego, Ignacio- Bullón Caro, Javier, introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad, primera edición, ideas propias editorial, VIGO, 2006

SAN MIGUEL, pablo alcalde, calidad, segunda edición, copyright 2010

ANEXOS

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

Anexo 1 Manual de Funciones y Responsabilidades.

INTRODUCCION

El manual de funciones y responsabilidades surge de la necesidad de fortalecer la información que se requiere para cada uno de los cargos del H.I, además es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y responsabilidades que desarrolla cada colaborador en sus actividades cotidianas teniendo en cuenta las jerarquías así como las unidades de competencia de cada cargo y su respectivo perfil, de manera que se pueda seleccionar la persona adecuada para el desempeño de los cargos contemplados, comprendiendo los beneficios que trae a la organización, admitiendo que se tiene en claro cada función que deben realizar.

OBJETIVOS

General:

Mejorar la realización de las funciones laborales del personal del H.I “Alegría Infantil” bajo el modelo de gestión por competencias.

Específico:

Analizar de forma explícita las funciones de cada cargo tomando como referencia el manual de funciones actual de la organización contra las actividades que debe realizar cada nivel jerárquico.

Elaborar una propuesta basada en el modelo de gestión por competencias que ayude a regular conocimientos, experiencias, habilidades y aptitudes especificando los requerimientos del puesto de trabajo.

Brindar a la organización un esquema de tareas específicas que permita realizar las mismas al personal con más facilidad y dinamismo.

ALCANCE

La elaboración de este manual de responsabilidades aplica a todo el personal vinculado laboralmente en el H.I

SITUACIÓN ACTUAL DEL H.I

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		FECHA:
		PAG:

Los procesos de toda empresa deben estar vinculados con la calidad para que estos se desempeñen de la mejor manera posible, el describirlos o documentarlos dentro de las funciones de cada cargo permite que estos procesos puedan ser llevados a cabo con más facilidad...

Una parte importante de toda organización es el Área De Gestión De Talento Humano la cual vincula la parte de las competencias de cada individuo y su relación con el desempeño para hacer menos complejo el conocimiento integral de las personas de cada tarea a realizar.

- En la actualidad se presentan las siguientes falencias en el H.I
- Se le duplican responsabilidades a diferentes cargos
- No hay claridad en cuanto a cada función a desempeñar por los cargos puesto que existen pero no están documentadas
- Hay delegación de tareas a otros cargos que no les corresponden por que no están divididas adecuadamente dentro del manual.
- No hay calidad en el trabajo realizado por el retraso de los procesos puesto que sobrecarga de trabajo en ciertos niveles jerárquicos.

Se requiere por lo tanto que:

El Hogar Infantil Alegría Infantil retome nuevas ideas aplicadas al modelo de gestión por competencias para elaborar un manual de funciones que permita no tan solo esclarecer tareas, por el contrario que este conlleve al equilibrio de la realización de las mismas para que se logre la unificación del objetivo primordial en este caso mejorar sin añadir responsabilidades a quien no le corresponden.

ACTUALIZACIÓN

El H.I para su desarrollo en cuanto al manual de funciones basado en el modelo de gestión por competencias debe actualizar el manual existente, permitiendo así la mejora continua y brindando calidad en cada uno de las tareas a realizar.

COMPETENCIAS LABORALES

La formación por competencias es definida como el desarrollo continuo y articulado de competencias a lo largo de toda la vida y en todos los niveles de formación. Las

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

competencias laborales generales, por su carácter transversal, genérico y transferible, deben desarrollarse en la escuela durante todos los ciclos de escolaridad, a partir de un tejido curricular que permita cultivar en los niños, los adolescentes y después en los adultos, los conocimientos de todos los órdenes, para su desempeño exitoso en diferentes campos de la vida.

Las competencias laborales se refieren a los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para que los jóvenes se inserten con facilidad y tengan un desempeño eficaz en el mundo laboral.

Las denominadas competencias laborales específicas se desarrollan durante la educación media técnica, en la formación para el trabajo, y en la educación superior, y tienen que ver con el saber específico de una ocupación o profesión.

Por su parte, las competencias laborales generales se desarrollan desde la educación básica hasta la media, y comprenden un conjunto de habilidades que facultan a los estudiantes para su buen desempeño en cualquier área laboral. Pueden clasificarse en seis grupos: intelectuales, personales, interpersonales, organizacionales, tecnológicas y empresariales. (colombia)

Las siguientes son las competencias comporta mentales, organizacionales y específicas de rol que poseen los colaboradores del H.I “alegría infantil” y están definidas de la siguiente forma.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Se refieren a aquellas capacidades que debe exhibir cada miembro de la entidad. Usualmente están relacionadas con la Core Competence, es decir esa competencia central de la que se deriva o apoya una posición competitiva. Cuando se menciona que debe ser visible en el desempeño de cada colaborador y directivo se refiere que de ello no se excluye nadie: Directivos, Líderes, Colaboradores.

Trabajo en Equipo

Participar activamente y cooperativamente con otras personas, abriendo la puerta para el trabajo en equipo.

Aprendizaje

Agilidad para aprender y aplicar nuevos modelos de sistemas y métodos de trabajo.

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

Comunicación

Expresar con fluidez y claridad tanto verbal como escrita mente la información que se les debe transmitir a las personas de distintos niveles, de formación o intereses.

Flexibilidad

Promover un comportamiento equitativo que se adecue a situaciones de cambio manteniendo la efectividad en distintos entornos, diferentes tareas, responsabilidades y personas.

Competencias Específicas de Rol

Son el conjunto de cualidades y aptitudes las que debe poseer para cada persona según el rol al cual corresponda su cargo.

Nivel Directivo

General

- A. **Planificación / organización:** Planear y formular planes de atención y formación necesaria para alcanzar los objetivos fijados, ajustándose a los presupuestos; negociando, persuadiendo y movilizand los recursos comunitarios e institucionales adaptándolos a las metas del H.I tomando las oportunas medidas de control y seguimiento.
- B. **Solución de Problemas:** Toma de decisiones de coordinación de talento humano, de trabajo en ambientes interdisciplinarios con la comunidad en contextos difíciles.
- C. **Liderazgo:** Compromiso social y compromiso con calidad educativa, con capacidad de liderazgo democrático.
- D. **Mejora Continua:** Realiza gestiones intersectoriales
- E. **Negociación:** Negociar, persuadir y movilizar recursos comunitarios e institucionales

Competencias de Área

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

- A. **Liderazgo pedagógico:** Influir positivamente en el aprendizaje de los niños y niñas aportando un buen manejo de la parte psicológica y física (sin acudir al maltrato) de los mismos.
- B. **Mejora Continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando todos los conceptos involucrados en cada área del H.I para conseguir mejorar continuamente.
- C. **Solución de Problemas:** Capacidad para manejar los problemas que se presentan. Estudiar al identificar los aspectos más relevantes y causas aún en contextos difíciles para elegir las soluciones de mayor calidad en el plazo temporal fijado.
- D. **Negociación**
Identificar las posiciones propias y ajenas en una negociación alcanzando acuerdo satisfactorio tanto como para la comunidad externa como interna.

Nivel Intermedio

Administrativos

- A. **Planificación / organización:** Coordinar los procesos que permiten evaluar los presupuestos; distribuir los recursos; definir las metas intermedias y las contingencias que puedan presentarse; las oportunas medidas de control y seguimiento bajo documentación que sirva como soporte a la hora de presentarse auditorias.
- B. **Desarrollo del personal:** Crear un ambiente de trabajo cordial y respetuoso hacia la formación y el desarrollo continuo propio y grupos de personas internas como externas.
- C. **Decisión:** Tomar decisiones rápidamente y emitir juicios valorando con imparcialidad los motivos de los implicados de un conflicto y cualquier situación de peso que afecte o beneficie toda la comunidad involucrada en el H.I

Nivel Operativo

Auxiliares

- A. **Conocimientos Técnicos:** Tener amplios y detallados conocimientos con la primera infancia y las técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su lugar de trabajo.

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		PAG:

- B. Excelencia:** Realizar las tareas buscando el beneficio de niños y niñas, en sus actividades, valiéndose de mayores niveles de calidad que permitan la mejora continua en el servicio prestado en el H.I.
- C. Colaboración:** Trabajar de forma eficaz y eficiente, con el personal vinculado a la organización, favoreciendo los distintos niveles al realizar diferentes funciones, para alcanzar los objetivos fijados, identificando problemas para resolverlos con facilidad.

Apoyo

Conocimientos Técnicos:

Profesional en nutrición, Profesional en enfermería, Ingeniero de Alimentos, Auxiliar de enfermería o tecnología en alimentos con formación en seguimiento cuidado y evaluación de la nutrición de niños y niñas menores de cinco años y con formación en temas comunitarios, conocimiento del sistema de salud público y de la política pública de primera infancia.

- A. Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultad o fracasos, en diferentes situaciones (con los niños y niñas, colaboradores, directivos y padres de familia) liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- B. Colaboración:** Trabajar de forma eficaz y eficiente, con personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones, para alcanzar los objetivos fijados, identificado los problemas y resolviéndolos como las oportunidades para dar un valor agregado que el cliente pueda percibir.

Tabla 17 Cargos que se Requieren en el Hogar Alegría.

CARGOS	CODIGO
COORDINADOR Y/O DIRECTOR	1.1 COO/ DC
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1.2 AUX.A
DOCENTES Y/O JARDINERAS	2.1 DC/JR
AUXILIAR PEDAGOGICO	2.2 AUXPG
PROFESIONAL DE APOYO EN SALUD Y NUTRICIÓN	3.1 PROSA/N

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		FECHA:
		PAG:

PROFESIONAL DE APOYO PSICOSOCIAL	3.2 PROPS
MANIPULADORAS DE ALIMENTOS (Para Hogar Infantil Auxiliar de Servicios Generales)	4.1 MAALI
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	4.2 AUXGR

Fuente: Autores 2013.

Identificación del Cargo y Manual de Funciones

Tabla 18 Manual Especifico de Funcione y Competencias Laborales. Coordinador y/o Director – Aux Admon.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	Administrativo
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Coordinador Y/O Director
CÓDIGO	COO/DC
JEFE INMEDIATO	Junta Directiva
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS	
	Gerencia General



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

DEPENDENCIA	
CARGO QUE LO REEMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL	
II.PROPOSITO PRINCIPAL	
Elaborar un instrumento de competencia que permita el mejoramiento del servicio brindado hacia los clientes internos y externos midiendo las necesidades del medio para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y diseñar el plan estratégico corporativo para lograr el cumplimiento y metas de acuerdo con los lineamientos a los cuales se debe adaptar la organización.	
III.DESCRIPCION DE FUNCIONES	
En Materia de Planeación y Organización: Elabora todos los registros necesarios y debidos cronogramas de acuerdo con las necesidades del H.I presentándolos a las juntas directivas para el buen funcionamiento del plantel. En Materia de Recursos Humanos. Mantiene las debidas actualizaciones con el personal en cuanto al manual de funciones y responsabilidades, presentando las novedades a la junta directiva. En Materia de Recursos Materiales: Llevar el registro y el control de los bienes muebles e inmuebles y de contenido del archivo que constituyen el patrimonio de la organización. En Materia de Recursos Financieros:	



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

Formular los programas mensuales y presentar las debidas modificaciones a los respectivos encargados (CDI) bajo los lineamientos establecidos

En Materia de Control pedagógico:

Organizar, dirigir y vigilar que la operación de los procesos de inscripciones, y registros de ingresos de los niños y niñas (focalización del servicio) cumpla con los parámetros establecidos por el ICBF. Dejar por escrito este proceso recibiendo y verificando las instrucciones para la operación del proceso de control de materiales entregados.

En Materia de Acciones comunitarias:

Promover la participación de la comunidad en los eventos educativos, cívicos, socio –culturales y de salud que realice el personal involucrado a efecto de que estén en constante interrelación y comunicación, como garantizar que se gestione rápidamente los cupos disponibles a la entidad encargada, para ser ocupados.

En Materia de Supervisión:

Vigilar el logro de los objetivos programáticos y metas establecidas supervisando que el personal cumpla con las funciones, promoviendo medidas de participación, que beneficien tanto al cliente interno como externo de la organización.

En Materia Técnico Pedagógico:

Planear, verificar y programar de acuerdo con los lineamientos establecidos por las organizaciones acerca de la enseñanza aprendizaje y sus apoyos colaterales, así como las relativas al manejo de los recursos para el buen funcionamiento.

Difundiendo y orientando la importancia entre los colaboradores la importancia de los lineamientos mencionados en el párrafo anterior y los beneficios que estos tienen tanto para la organización como para el cliente.



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Límites de Autoridad.

Cumplir con todos los requisitos establecidos sin exceder los recursos, manteniendo la integridad del cargo y sancionando las irregularidades que se presenten dentro del plantel con el personal a cargo.

Materia de Recursos Materiales

Formula el cuadro de necesidades de material

En Materia de Recursos Financieros

Debe recibir todos los pedidos garantizando que cumplan en cantidad, calidad, realizar por escrito las devoluciones como también cambios pertinentes comunicándolo a la junta directiva y toma en cuenta los pasos para vincular niños y niñas a la organización

En Materia de gestión comunitaria.

Solicita, revisa y proporciona los elementos necesarios a los docentes en los planeadores pedagógicos, cumpliendo con el lineamiento y estándar para CDI en un orden lógico.

En Materia de Supervisión

Toma las medidas pertinentes en cuanto a horarios de trabajo (flexibles) y evalúa las funciones de cada cargo, para corregir las falencias de cada colaborador.

En Materia Técnico-Pedagógica

1. Formula y propone adecuaciones a los métodos y técnicas para operar los planes, programa y orienta a los clientes de acuerdo a las dificultades, presentadas de aprendizaje, brindándole la respectiva atención que requieren.

RESPONSABILIDAD



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Garantizar vigilar y verificar que todos los procesos cumplan su funcionamiento al mayor grado posible para cumplir los objetivos pedagógicos y de servicio al cliente orientados por juntas directivas

FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- **Identifica, determina y documenta los lineamientos con relación al desarrollo de la gestión institucional y su documentación.**
- **Comunicar y difundir eficazmente al personal los requisitos del cliente los legales aplicables y la forma de satisfacerlos.**
- **Establecer los objetivos de la calidad en pro de mejoramiento continuo en las todas las áreas y que estos sean alcanzables.**
- **Asignar recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.**
- **Difundir y orientar las políticas de calidad e información dentro de la organización.**
- **Generar conciencia en los diferentes niveles de la importancia de la satisfacción del cliente.**
- **Realizar auditorías externas e internas que lleven un seguimiento periódico al desempeño del sistema.**
- **Identificar las necesidades en cuanto a mejoramiento de procesos y programas de la entidad.**
- **Tener límites de autoridad y responsabilidad sobre las actividades relacionadas con la gestión de la organización.**

IV CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Diseñar estrategias de calidad que proporcionen resultados óptimos a la organización a corto y largo plazo de modo que estos sean percibidos por el cliente.

Establecer procedimientos documentados, aplicarlos y controlarlos permitiendo la mejora en los procesos para que la organización pueda competir con otras entidades de la región sin ser absorbida.

V RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relación externa	Relación interna
Mantiene relaciones constantes con todos los clientes, proveedores,	Relaciones constantes con todas las áreas

VI CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Profesional en ciencias de la educación, ciencias sociales/humanas, de la salud o administrativas con formación pedagógica y estudios adicionales: primera infancia, la comunidad y población vulnerable, con amplio conocimiento en política de primera infancia y manejo paquetes de internet.

VII COMPETENCIAS

compromiso social con la calidad educativa con capacidad de liderazgo y toma de decisiones, de coordinación de talento humano, de trabajo en ambientes interdisciplinarios con la comunidad en contextos difíciles, creatividad e innovación en procesos pedagógicos :

Demuestra dominio conceptual, en los temas relacionados con la primera infancia, que se evidencia en las argumentaciones que presenta frente al proceso de orientación y acompañamiento a agentes educativos.

El discurso oral y escrito, da cuenta de la conceptualización de la acción pedagógica, con las teorías pertinentes objeto del acompañamiento pedagógico (niño, niña y familia) y en la respectiva dimensión de desarrollo humano integral.

Demuestra conocimientos para la caracterización en el ámbito social y



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

educativo para desarrollarla dentro de la atención integral a la primera infancia, asumiéndola como un insumo que sustenta prácticas pedagógicas pertinentes.

IX HABILIDADES

- Practicar un liderazgo democrático, creativo e innovador
- Planear y formular planes de atención y formación
- Establecer relaciones interpersonales cordiales y respetuosas
- Negociar, persuadir y movilizar recursos comunitarios e institucionales
- Realizar funciones intersectoriales
- Comunicarse de forma verbal o escrita.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACION

NIVEL	Contable
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Aux. Administrativo
CÓDIGO	1.2 AUX.A
JEFE INMEDIATO	Director O Coordinador
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS	
DEPENDENCIA	Departamento de Contabilidad
CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL	

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Programar, ordenar y orientar los procedimientos contables de acuerdo con los lineamientos, políticas de la empresa y disposiciones de ley, que permitan controlar oportunamente las necesidades presentes en cuanto a los recursos monetarios. Además ejercer el control de la ejecución presupuestal, que permita a la dirección tomar decisiones en el momento que lo requieran.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Desde el servicio:

- Desarrollar los procesos de verificación de las cuentas y soportes que



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

permitan eficiencia en la presentación de los informes financieros.

- Sistematizar la información de los beneficiarios en los instrumentos o herramientas dadas para la operación
- Realizar los procesos de archivo digital y físico.
- Apoyar al equipo en la elaboración de los informes de gestión.

Con el talento humano:

- Disposición y participación en los procesos formativos inherentes a la cualificación del talento humano
- Retroalimentación desde su experiencia para el fortalecimiento del quehacer operativo (contable y administrativo) de la modalidad.

Con los niños:

- Amabilidad, buen trato y cuidado en los momentos de interacción que se presenten con los niños.

III. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Gestionar los fondos que ingresen de los proyectos de prestación de servicios así como los fondos de los proyectos financiados por las entidades públicas, de acuerdo a las leyes, reglamentos y al Manual de Procedimientos del H.I
- Garantizar que los registros contables de los recursos obtenidos de cada uno de los proyectos y programas de acuerdo a las normas de contabilidad generalmente aceptadas den cumplimiento de lo prescrito en los contratos.
- Supervisar y preparar los informes financieros de la institución para que estos estén en conformidad con la ley, al igual que presentarlos al organismo de control superior correspondiente.



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Elaborar documentos escritos al momento de realizar adquisiciones de materiales y equipos necesarios para la ejecución de las actividades de proyectos.
- Dar información necesaria de orden económico y financiero al coordinador para mejorar la efectividad en las gestiones de proyectos y convenios.
- Ejecutar el mantenimiento y actualización constante de sistemas de programas informativos y su Base de Datos verificando que cumpla las Normas de Contabilidad adoptadas en la organización.
- Firmar conjuntamente con el director o coordinador, garantes de la Pagaduría de los cheques y comprobantes emitidos para el pago de las obligaciones contraídas en la institución para los proyectos y programas de conformidad con las disposiciones legales.

Actuar de manera consistente con los lineamientos de la organización, manteniendo la honestidad y la integridad.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)

Agilizar los procesos mediante software aplicativos al área contable que permitan tener un orden lógico de todos los datos para dar respuestas oportunas a las necesidades contables presentadas en la institución.

V. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Externas

Relaciones internas

Con todos los colaboradores de la empresa

VI. CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Técnico o tecnólogo en ciencias económicas y/o administrativas

VII. COMPETENCIAS

- Manejo de herramientas informáticas
- Conocimientos contables
- Conocimientos en archivo documental

IX. HABILIDADES

- Habilidad para adaptarse a diferentes situaciones, grupos y

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		FECHA:
		PAG:

diferencias individuales.

- Establecer relaciones interpersonales basadas en el respeto y buen trato.
- Creatividad para enfrentar diferentes situaciones y plantear soluciones eficaces.

Fuente: Autores 2013.

Tabla 19 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Docentes y/o Jardineras.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACION		
NIVEL		
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	DEL	Docentes Y/O Jardineras
CÓDIGO		2.1 DCE/JR
JEFE INMEDIATO		Coordinador / Director
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS		
DEPENDENCIA		
CARGO QUE LO REPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL		
II.PROPOSITO PRINCIPAL		
Realizar y ejecutar las labores pedagógicas mostrando empatía, y utilizando los diferentes recursos dando un enfoque innovador al		



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

aprendizaje de los niños (as) de acuerdo a las normas educativas de la organización.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Desde el servicio

- Participar en el diseño del plan de acompañamiento pedagógico, para la implementación de la modalidad, acordes con el proyecto pedagógico del ICBF, las características de la modalidad y las condiciones particulares de la comunidad, agentes educativos, y las familias.
- Conocer y participar en la construcción de la Ruta Integral de Atención con el objeto poder identificar deficiencias o vulneraciones en el desarrollo de los niños y así poder servir de notificadores a la coordinación, al equipo profesional y a las mismas familias sobre las deficiencias detectadas
- Planear las actividades y los recursos para el desarrollo de las acciones pedagógicas
- Implementar el acompañamiento pedagógico, en coherencia con las características y derechos del desarrollo de los niños y niñas y el contexto, en procura de un acompañamiento pertinente y eficaz.
- Gestiona ante las instancias pertinentes, los recursos que garanticen la adecuada implementación de la modalidad y el desarrollo de los encuentros educativos.
- Llevar un registro descriptivo como evidencia de las acciones adelantadas, indicando como se han desarrollado niño a niño.
- Elaborar informes de evaluación formativa que indiquen los logros alcanzados en la modalidad en términos de desarrollo de competencias.
- Elaborar material de apoyo educativo, con la participación de los agentes educativos comunitarios, a fin de promover el proceso de desarrollo de competencias en los niños y niñas, de manera creativa utilizando elementos del medio.



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Participar en las estrategias de planeación, seguimiento y evaluación del proceso.

Desde El Talento Humano.

- Disposición y participación en los procesos formativos inherentes a la cualificación del talento humano
- Retroalimentación desde su experiencia para el fortalecimiento del quehacer pedagógico y la visibilización de experiencias exitosas de los agentes educativos.

Con Las Familias

- Acompañar y orientar las acciones educativas de las familias en la crianza y cuidado de los niños y niñas en las condiciones de su hogar y de su entorno social inmediato.
- Movilizar y articular recursos de las familias, comunidades e instituciones para restituir y promover la garantía de los derechos de los niños y niñas.
- acompañar el proceso de formación de acuerdo al plan de formación de familias.
- Organizar y sistematizar la información sobre las acciones adelantadas con los niños, niñas familias y comunidades.
- Acompañar las estrategias definidas para la caracterización de los niños, niñas, familias, y agentes educativos

IV. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- Preparar documentos, materiales, útiles y herramientas según prototipo y hoja de instrucciones de acuerdo con los lineamientos pedagógicos estipulados por la junta directiva y demás entidades prestadoras del servicio.
- Coordinar y guiar a los niños y niñas a cargo para realizar las diferentes actividades de aprendizaje asignadas.

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

- Contribuir con la buena higiene de los niños a la hora de que estos consuman los alimentos para evitar contaminación de alimentos y posibles enfermedades en los menores.
- Realizar y ejecutar la planeación de actividades organizacionales que se deben llevar acabado para alcanzar el nivel de calidad deseado.
- Elaborar y diligenciar los documentos necesarios que contengan la información de los niños y las familias para mayor control interno de datos.
- Apoyar a la Dirección de la organización en cualquier asunto que le sea solicitado; y que tenga las habilidades necesarias para ejecutarlo o realizarlo y, las responsabilidades que estén descritas en el Manual Operativo, planificación de objetivos y requerimientos en general establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad del Hogar Infantil Alegría Infantil.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)

Ejecutar las funciones con eficiencia y verificar el buen desarrollo pedagógico

VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones externas

Relaciones internas

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Profesional en Ciencias de la Educación, Psicólogo educativo, Fonoaudiólogos, Terapeutas Ocupacionales, Terapeutas del Lenguaje, maestros en artes visuales, escénicas, plásticas o musicales. Estudiantes cursando mínimo sexto semestre, o en período de práctica o elaboración de tesis de la carreras previstas en el perfil 1 y su homologación; Tecnólogo en Ciencias de la Educación, Técnico en Educación, en AIPI o Normalista - Graduados. Madres Comunitarias y agentes educativos con formación técnica en atención integral da la primera infancia del SENA, COLSUBSIDIO, entre otros

VII. COMPETENCIAS

- **Compromiso social y compromiso con la calidad educativa, con**



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

capacidad de liderazgo, de trabajo en ambientes interdisciplinarios con la comunidad en contextos difíciles, creatividad e innovación en procesos pedagógicos, adicionalmente:

- Demuestra dominio conceptual , sobre el enfoque pedagógico y metodológico de la atención en la modalidad y sus fundamentos desde la perspectiva de derechos
- Presenta de manera clara y concisa la construcción conceptual, frente al tema de educación inicial, salud integral desarrollo y crecimiento y lenguajes expresivos. (expresión corporal, artística y literaria en otros) Conocimiento de la política pública de primera infancia.

IX. HABILIDADES

- Comprender necesidades y diferencias individuales de los niños.
- Manejar metodologías y técnicas artísticas e interactivas.
- Promover estrategias recreativas, lúdicas y artísticas que propicien el adecuado desarrollo infantil.
- Expresarse claramente de forma escrita y verbal.
- Animar la organización comunitaria.
- Potenciar el trabajo con los niños, niñas y las familias.
- Manejar herramientas de valoración de niños.

Fuente: Autores 2013.

Tabla 20 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Auxiliar Pedagógico.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACION	
NIVEL	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR PEDAGOGICO
CÓDIGO	2 AUX.PG
JEFE INMEDIATO	
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS	No aplica
DEPENDENCIA	
CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL	



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar, ejecutar y velar por los diferentes procesos pedagógicos que construyan vínculos morales, éticos y de aprendizaje, con los niños y niñas de la institución.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Desde el servicio

- Acompañar la Implementación del componente pedagógico, en coherencia con las características y derechos del desarrollo de los niños y niñas y el contexto, en procura de un acompañamiento pertinente y eficaz.
- Apoyar la elaboración de informes de evaluación formativa que indiquen los logros alcanzados en la modalidad en términos de desarrollo de competencias.
- Apoyar la elaboración del registro descriptivo como evidencia de las acciones adelantadas, indicando como se han desarrollado niño a niño.
- Conocer y participar en la construcción de la Ruta Integral de Atención con el objeto poder identificar deficiencias o vulneraciones en el desarrollo de los niños y así poder servir de notificadores a la coordinación, al equipo profesional y a las mismas familias sobre las deficiencias detectadas
- Participar en el diseño e implementación de estrategias didácticas para el trabajo con los niños.

Con el talento humano

- Disposición y participación en los procesos formativos inherentes a la cualificación del talento humano
- Retroalimentación desde su experiencia para el fortalecimiento del quehacer pedagógico y la visibilización de experiencias exitosas de los agentes educativos

Con las familias

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

- Acompañar el proceso de formación de acuerdo al plan de formación de familias.
- Acompañar las estrategias definidas para la caracterización de los niños, niñas, familias, y agentes educativos comunitarios.

Con los niños

- Apoyar a los docentes a cargo de las niñas y niños en el cuidado personal, aseo y seguridad de los niños.
- Apoyo en la preparación de la elaboración de materiales para el trabajo con los niños

IV. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Apoyar a los docentes del hogar infantil alegría infantil en cualquier otro asunto que le sea solicitado y que pueda ejecutar así como las responsabilidades que estén descritos en el Manual Operativo, planificación de objetivos y requerimientos en general establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)

Asumir el rol documentado, con responsabilidad que permita encajar con todas las funciones interpuestas por la organización para beneficio propio y los involucrados con su desempeño.

VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones internas

Relaciones externas

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Técnico en Ciencias de la Educación o bachiller pedagógico, Noveno grado culminado de educación básica. Podrán ser vinculadas como auxiliares pedagógicas quienes ejerzan actualmente como madres comunitarias con básica primaria y que cuenten con Diez (10) años de experiencia en dicho cargo. Las madres deberán comprometerse continuar su proceso de formación el semestre académico de su contratación o el inmediatamente siguiente.

VIII. COMPETENCIAS

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		PAG:

- Compromiso social y compromiso con la calidad educativa, con capacidad de liderazgo, de trabajo en ambientes interdisciplinarios con la comunidad en contextos difíciles, creatividad e innovación en procesos pedagógicos, adicionalmente:
- Presenta de manera clara y concisa la construcción conceptual, frente al tema de educación inicial, salud integral desarrollo y crecimiento y lenguajes expresivos. (expresión corporal, artística y literaria en otros)

IX. HABILIDADES

- Sensibilidad, capacidad para adaptarse a la diversidad, trabajo en equipo, creatividad para resolver situaciones complejas, liderazgo. Capacidad para determinar prioridades
- Capacidad para el cuidado afectuoso del niño
- Habilidad para adaptarse a diferentes situaciones, grupos y diferencias individuales.
- Establecer relaciones interpersonales basadas en el respeto y buen trato
- Sensibilidad para comprender los diferentes estados de ánimo y responder afectivamente a ellos.
- Creatividad para enfrentar diferentes situaciones y plantear soluciones eficaces.
- Capacidad para el trabajo en equipo con un educador y comprender las acciones pedagógicas que se emprenden

Fuente: Autores 2013.

Tabla 21 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Profesional de Apoyo en Salud y Nutrición.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACION	
NIVEL	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	PROFESIONAL DE APOYO EN SALUD Y NUTRICIÓN
CÓDIGO	3.1 PRO.SA/N
JEFE INMEDIATO	



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

RESPONSABILIDAD	POR	
PERSONAS		
DEPENDENCIA		
CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL		
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Velar por el cumplimiento de lo establecido, por los lineamientos de la organización en cuanto a la debida nutrición y salud de niños y niñas.		
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
Desde el servicio • Apoyar el diseño y aplicación de evaluación del desarrollo de los niños y niñas • Detección temprana de casos de problemas en el desarrollo y diseño de estrategias de apoyo para trabajar sobre factores de riesgo. • Apoyar el diseño e implementación de proyectos pedagógicos que respondan a una educación incluyente • Participar en las estrategias de planeación, seguimiento y evaluación del proceso • Organizar y sistematizar información sobre las acciones adelantadas con los niños, niñas familias y comunidades. • Liderar procesos de trabajo para el mejoramiento permanente de las prácticas pedagógicas con los niños • Remisión a las autoridades competentes los casos de maltrato infantil Con el talento humano • dar apoyo a las y los agentes educativos para el diseño de estrategias pedagógicas acordes con la caracterización de los niños, sus familias y entorno comunitario. • Dar capacitación en Detección e intervención de casos de violencia familiar y maltrato. • Participar en las capacitaciones que cualifiquen la atención en el área de psicosocial y de todos los procesos pedagógicos que apliquen al área • Apoyar la construcción y aplicación del plan de formación al talento humano Con las familias		

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

- Apoyar la construcción y Aplicación el plan de formación de familias
- Dar apoyo a las familias que lo requieran para fortalecer sus competencias para la educación, crianza y cuidado de los niños y niñas
- Liderar el proceso de caracterización de las familias de acuerdo a la herramientas entregadas por el ICBF para tal fin
- Dar a conocer a las familias la ruta de atención en procesos pedagógicos, de convivencia y seguridad, así como dar a conocer la ruta de acción en caso de vulneración de los derechos de las niñas y los niños

Con los niños

- Innovar estrategias permanentes para mantener la motivación, alegría y amor por la institución o modalidad de atención integral
- Evaluar el estado de pro actividad y motivación de las niñas y niños con la institución, los ambientes educativos, el talento humano y la rutina pedagógica

IV. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Implementar las buenas prácticas de manufactura de acuerdo a la normatividad vigente
- Velar por el cumplimiento del ciclo de menús, establecidos, verificando recomendaciones de consumo diario de calorías y nutrientes, por grupos de edad, tiempos de comida y calidad organoléptica de los alimentos servidos.
- aplicar la minuta patrón teniendo en cuenta las particularidades culturales y étnicas de los niños, niñas y sus familias
- cumplir al menos del 70% de las calorías y nutrientes por grupo de edad de acuerdo a la minuta patrón, según los hábitos alimentarios y las necesidades de los niños atendidos.
- Gestionar, documentar e implementar un plan de articulación interinstitucional con las autoridades competentes para la prevención, manejo y seguimiento en casos de enfermedad, emergencias y detección de vulneración de derechos
- Informar y Orientar a las familias sobre la presencia de alteraciones en el desarrollo de los niños y niñas(cognitivo sensorial, motor,

		VERSION:00
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:

socio-afectiva, lenguaje) dando a conocer los servicios existentes en la zona para la atención, haciendo seguimiento a la activación de la ruta según el caso Organizar, planear e implementar el plan de prevención, detección y manejo de enfermedades prevalentes de la infancia, con cuidadores y/o cuidadores orientando sobre los servicios existentes en la zona para la atención	
V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)	
Atender a los niños y niñas oportunamente en cuanto a la salud y nutrición	
VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	
Relaciones internas	Relaciones externas
VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES	
Profesional en nutrición, Profesional en enfermería, Ingeniero de Alimentos, Auxiliar de enfermería o tecnología en alimentos con formación en seguimiento cuidado y evaluación de la nutrición de niños y niñas menores de cinco años y con formación en temas comunitarios, conocimiento del sistema de salud público y de la política pública de primera infancia.	
VIII. COMPETENCIAS	
Compromiso social, capacidad de liderazgo, trabajo en ambientes interdisciplinarios con la comunidad en contextos difíciles, creatividad e innovación, adicionalmente: Demuestra dominio conceptual, en los temas relacionados con atención en salud, prevención de enfermedades, promoción y desarrollo del cuidado de los niños y niñas, que se evidencia en las argumentaciones que presenta frente al proceso de orientación y acompañamiento a las familias.	
IX. HABILIDADES	
- Conocimiento de las determinantes en salud - Observancia del estado de salud y nutricional de las niñas y niños beneficiarios de la modalidad. - Expresarse claramente de forma escrita y verbal	

Fuente: Autores 2013.

Tabla 22 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Profesional de Apoyo Psicosocial.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACION	
NIVEL	



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	PROFESIONAL DE APOYO PSICOSOCIAL
CÓDIGO	3.2 PRO.PS
JEFE INMEDIATO	
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS	
DEPENDENCIA	
CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar, organizar y verificar el desarrollo de los niños en cuanto a la salud que estén afiliados al sistema de seguridad social, para brindar a los mismos un crecimiento integral desde la temprana edad.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Desde El Servicio

- Apoyar el diseño y aplicación de evaluación del desarrollo de los niños y niñas
- Detección temprana de casos de problemas en el desarrollo y diseño de estrategias de apoyo para trabajar sobre factores de riesgo.
- Apoyar el diseño e implementación de proyectos pedagógicos que respondan a una educación incluyente
- Participar en las estrategias de planeación, seguimiento y evaluación del proceso
- Organizar y sistematizar información sobre las acciones adelantadas con los niños, niñas familias y comunidades.
- Liderar procesos de trabajo para el mejoramiento permanente de las prácticas pedagógicas con los niños
- Remisión a las autoridades competentes los casos de maltrato infantil

Con El Talento Humano

- Dar apoyo a las y los agentes educativos para el diseño de estrategias pedagógicas acordes con la caracterización de los niños,



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

sus familias y entorno comunitario.

- Dar capacitación en Detección e intervención de casos de violencia familiar y maltrato.
- Participar en las capacitaciones que cualifiquen la atención en el área de psicosocial y de todos los procesos pedagógicos que apliquen al área
- Apoyar la construcción y aplicación del plan de formación al talento humano

Con Las Familias

- Apoyar la construcción y Aplicación el plan de formación de familias
- Dar apoyo a las familias que lo requieran para fortalecer sus competencias para la educación, crianza y cuidado de los niños y niñas
- Liderar el proceso de caracterización de las familias de acuerdo a la herramientas entregadas por el ICBF para tal fin
- Dar a conocer a las familias la ruta de atención en procesos pedagógicos, de convivencia y seguridad, así como dar a conocer la ruta de acción en caso de vulneración de los derechos de las niñas y los niños

Con Los Niños

- Innovar estrategias permanentes para mantener la motivación, alegría y amor por la institución o modalidad de

IV. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Participar en las actividades delegadas del ente operador, en el proceso de alistamiento de funcionamiento de la organización .(inscripción y registro de niños y niñas beneficiarios, organización de grupos ,caracterización del equipo de trabajo y demás que surjan)
- Organizar, planear y realizar el diagnostico situacional de cada CDI de acuerdo a las orientaciones recibidas de la profesional delegada por el operador.
- Apoyar el desarrollo del proceso pedagógico de acuerdo a las necesidades detectadas.



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Presentar oportunamente los informes que le sean solicitados tanto por la directora ejecutiva del ente operador.
- Planear y realizar el proceso de evaluación y monitoreo al desarrollo de los niños y niñas y al logro de los resultados esperados de acuerdo a los estándares de calidad
- Participar en las acciones definidas en el esquema de seguimiento y supervisión definido para la modalidad de la organización.
- Realizar atención psicosocial a las familias y niños(as) que lo requieran.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)

Apoyar el proceso y desarrollo de los niños y niñas en cuanto a lo psicológico, brindándoles la oportunidad de crecer en un ambiente sano y conforme tanto interno como externo.

VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones internas

Relaciones externas

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Profesional en psicología, Trabajo Social, Psicopedagogo o profesional en Desarrollo familiar, Desarrollo Comunitario, Antropólogo, Sociólogo, o estudiantes en estas áreas con experiencia en trabajo con primera infancia.

VIII. COMPETENCIAS

Dominio conceptual y práctico sobre el desarrollo infantil, estrategias pedagógicas innovadoras, la integración social de niños y niñas en condición de discapacidad, trabajo con padres y comunidad.

IX. HABILIDADES

Sensibilidad, capacidad para adaptarse a la diversidad, trabajo en equipo, creatividad para resolver situaciones complejas, liderazgo.

Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		

Tabla 23 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Manipulador de Alimentos.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACION	
NIVEL	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	MANIPULADORAS DE ALIMENTOS (Para Hogar Infantil Auxiliar de Servicios Generales)
CÓDIGO	4.1 MA.ALI
JEFE INMEDIATO	
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS	
DEPENDENCIA	
CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Brindar a los niños y niñas de la organización alimentos que tengan las buenas prácticas de mano factura para no poner en ningún momento en riesgo la salud de los mismos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Desde El Servicio - Organizar los alimentos en las áreas destinadas para ello, realizando la respectiva rotación de alimentos y verificación de fechas de vencimiento - Asegurar las condiciones de higiene del área de almacenamiento, preparación y servicio de alimentos. - Almacenar, preparar y servir alimentos de acuerdo con la derivación de menús y las buenas prácticas de manufactura – BPM, - Informar periódicamente al profesional de apoyo en salud y nutrición y a la coordinación, del estado, calidad y cantidad de los productos que ingresen para el cumplimiento de la función. - Realizar los procesos de desinfección y limpieza en los tiempos y con las cantidades establecidas en el protocolo del servicio de alimentación Con El Talento Humano - Disposición y participación en los procesos formativos inherentes a la cualificación del talento humano	



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Retroalimentación desde su experiencia para el fortalecimiento del quehacer pedagógico y la visibilizarían de experiencias exitosas de los agentes educativos

Con los niños

Acompañar el equipo de docentes para que el momento pedagógico de la alimentación sea una experiencia enriquecedora, a través del buen trato, la buena atención en el servicio y la calidad del producto servido.

IV. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Recibir y almacenar adecuadamente los alimentos verificando su cantidad y calidad
- Responder por el manejo y conservación del equipo y dotación a su cargo, recibido previamente bajo inventario.
- Hacer uso de los elementos de protección personal (gorro, guantes, pecheros y tapabocas).
- Distribuir alimentos a los niños y niñas cumpliendo con las condiciones de higiene, y saneamiento.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)

Mantener el orden y la buena salud de los niños y niñas cumpliendo con las normas en cuanto a la manipulación de los alimentos dentro de la institución.

VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones internas

Relaciones externas

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Básica primaria terminada y curso de manipulación de alimentos

VIII. COMPETENCIAS

Curso de educación sanitaria en manejo adecuado de alimentos, saber leer y escribir

IX. HABILIDADES

- Habilidad para adaptarse a diferentes situaciones, grupos y diferencias individuales.
- Establecer relaciones interpersonales basadas en el respeto y buen trato
- Creatividad para enfrentar diferentes situaciones y plantear soluciones eficaces.

Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: MA-FUN-02
		FECHA:
		PAG:
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		

Tabla 24 Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. Auxiliar de Servicios Generales.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACION	
NIVEL	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
CÓDIGO	
JEFE INMEDIATO	
RESPONSABILIDAD POR PERSONAS	
DEPENDENCIA	
CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCASIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Contribuir con la limpieza y el orden de las instalaciones del Hogar Infantil Alegría Infantil.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Desde el servicio • Desarrollar las acciones necesarias, para asegurar la limpieza, desinfección de espacios, mobiliario y dotación. • Realizar las acciones necesarias para el adecuado manejo de residuos sólidos en el hogar infantil • Informar periódicamente al profesional de apoyo en salud y nutrición y a la coordinación, del estado, calidad y cantidad de los productos que ingresen para el cumplimiento de la función. • Detectar y dar alertas sobre plagas y vectores en el espacio donde se presta la atención de los niños y niñas. Con el talento humano • Disposición y participación en los procesos formativos inherentes a la cualificación del talento humano • Retroalimentación desde su experiencia para el fortalecimiento del	



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

PAG:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

que hacer pedagógico y la visibilizarían de experiencias exitosas de los agentes educativos

Con los niños

Amabilidad, buen trato y cuidado en los momentos de interacción que se presenten con los niños

IV. FUNCIONES CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Mantener en orden y aseo las instalaciones, equipos y los implementos requeridos en los diferentes lugares de trabajo de acuerdo a la distribución que tenga el H.I
- Responder por el manejo y conservación del equipo y dotación a su cargo, recibido previamente bajo inventario.
- Dejar organizado y aseado todos los días los diferentes sitios de trabajo que le correspondan
- Desinfectar juguetes y material lavable una vez por semana.
- Asear y organizar el punto ecológico
- Controlar y cuidar el material de aseo.
- Solicitar con anterioridad los elementos indispensables para el buen cumplimiento de sus funciones.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad industrial.

V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (ÁREA DE RESULTADOS)

Mantener organizadas todas las instalaciones para brindar un ambiente limpio y de confort a toda la comunidad interna de la institución.

VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones internas

Relaciones externas

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

Básica primaria terminada

VIII. COMPETENCIAS

Saber leer y escribir

IX. HABILIDADES

- Habilidad para adaptarse a diferentes situaciones, grupos y diferencias individuales.
- Establecer relaciones interpersonales basadas en el respeto y buen trato



VERSION:00

CODIGO: MA-FUN-02

FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PAG:

- Creatividad para enfrentar diferentes situaciones y plantear soluciones eficaces.

Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		

Anexo 2 Procedimiento Norma Base Fundamental.

PROCEDIMIENTO NORMA BASE FUNDAMENTAL NTCGP-1000-2009

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		PAG:

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ABREVIATURAS Y/O DEFINICIONES
4. CONTENIDO
 - 4.1 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - 4.2 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA
 - 4.3 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA
 - 4.3.1 CONTENIDO BÁSICO
 - 4.3.2 CONTENIDO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES
 - 4.3.3 CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD O PROCEDIMIENTOS GENERALES
 - 4.3.4 CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS
 - 4.3.5 CONTENIDO DE LOS FORMATOS
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
6. ANEXOS

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		FECHA:
		PAG:

1. Propósito

Relacionar los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad Para el Hogar Infantil Alegría Infantil Ubicado En Zarzal Valle Colombia.

2. Alcance

El Procedimiento será empleado en todos los documentos del SGC por los funcionarios el Hogar Infantil Alegría Infantil tales como: Manual de Calidad, Manual de Funciones, Procedimientos, Formatos, Instructivos, Guías.

3. Abreviaturas y/o Definiciones:

NTCGP: NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA LA INSTITUCION PÚBLICA

SGC: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

Manual de Funciones: Documento en donde se identifican los cargos, sus funciones y responsabilidades.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Formatos: Información y su transporte.

Instructivo: Forma especificada para llevar a cabo una tarea.

Guía: Documento que describe de manera secuencial los pasos a seguir para una operación determinada.

Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

		VERSION:00
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:

4. Contenido

El Procedimiento se detalla la información básica requerida por los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 Codificación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

En la Codificación de los Documentos de este Sistema de Gestión de Calidad se va a emplear una combinación Alfanumérica, la cual sigue un orden específico. Se tiene en cuenta el Área donde pertenece y el tipo de Documento que es.

La codificación de los documentos estará compuesta por tres secciones, las cuales se definen a continuación:

<u>XX</u>	–	<u>XXX</u>	–	<u>XX</u>
Primera Parte		Segunda Parte		Tercera Parte

La primera parte: Está compuesta por dos letras, las cuales simbolizan el tipo de documento que es. En esta parte inicial pueden ir las siguientes combinaciones de letras:

Tabla 25 Codificación De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

Abreviatura	Significado
MA	Manuales
PR	Procedimientos
FR	Formatos
GU	Guías
IN	Instructivo
DE	Documento Especial

Fuente: Autores 2013.

 	VERSION:00
	CODIGO: PR-NBF-01
	FECHA:
	PAG:

PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL

La segunda parte: Está compuesta por la combinación de las dos principales letras del Proceso y la ultima en caso de coincidir se pondrá la antepenúltima letra al que pertenecen o a la clase de documento que es. Si es un Manual, siempre en la segunda parte ira la clasificación CAD o FUS.

Si es un Procedimiento, un Formato, una Guía o un Instructivo, en la segunda parte de la codificación podrá aparecer el nombre de uno de los Procesos o el nombre de uno de los procedimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad. A continuación se presentaran las abreviaturas que podrán aparecer dentro de esta segunda parte de la codificación:

Tabla 26 Abreviatura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

Abreviatura	Significado
CAD	Calidad
FUS	Funciones
NBL	Norma Base Fundamental
CDS	Control de Registros
RAL	Revisión por la Gerencia General
SNE	Servicio no Conforme
ACA	Acciones Correctivas y Preventiva
AUA	Auditoría Interna
ADD	Área de Contabilidad
ADS	Área de servicios
ADO	Área de Administración
GDS	Gestión de Documentos
GCD	Gestión de Calidad

 Fuente: Autores 2013.		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		

La tercera parte: Está compuesta de dos números, los cuales corresponden al número consecutivo del documento.

Por lo tanto, la Codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para el hogar infantil alegría infantil queda de la siguiente manera:

CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 27 Estructura De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

1 Parte	2 Parte	3 Parte	Identificación del Documento
MA	CAD	XX	Manual de Calidad
MA	FUS	XX	Manual de Funciones
PR	NBL	XX	Procedimiento Norma Base Fundamental
PR	CDS	XX	Procedimientos Control de Documentos
PR	CDO	XX	Procedimientos Control d Registros
PR	RAN	XX	Procedimientos Revisión Alta Dirección
PR	PNE	XX	Procedimientos Control de servicio No Conforme
PR	ACS	XX	Procedimientos Acciones Correctivas y Preventivas
PR	AUS	XX	Procedimientos Auditorías Internas
PR	ADD	XX	Procedimientos Área de Contabilidad
PR	ADN	XX	Procedimientos Área de servicios
PR	ADA	XX	Procedimiento Área Administrativa
PR	GDS	XX	Procedimientos Gestión de Documentos
PR	GCD	XX	Procedimientos Gestión de Calidad

Fuente: Autores 2013.

4.2 Presentación de los Documentos del Sistema.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se realizaran y presentaran con un tipo de letra clara, sin errores ortográficos, o en una herramienta informática. Además se utilizaran palabras claras, entendibles para cualquier persona que desee leer el documento. En caso tal de ser necesario utilizar una palabra muy técnica, esta será consignada y aclarada dentro del mismo documento como abreviaturas y /o definiciones.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		

4.3 Contenido de los Documentos del Sistema

4.3.6 Contenido Básico

Todos los Documentos del Sistema tendrán en el Encabezado la siguiente estructura:

Renglón 1 de 2: logo del hogar infantil

Región 1 de 2: logo de estrategia de cero a siempre

Renglón 2: Nombre del Documento

Renglón 3: Versión de Documento, Fecha de realización, Código y Pagina X de Y

		VERSION:
		CODIGO:
		FECHA:
		PAG:

Al final de los Manuales, de los Procedimientos, Guías e Instructivos, estará la Fecha de elaboración, la firma de la persona que elaboro el Documento, la firma de la persona responsable de Revisar el Documento y la firma de la persona encargada de Aprobarlo con sus respectivos cargos, tal como se muestra a continuación.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		

Con relación a los formatos, en estos deberá quedar plasmada la firma de la persona o las personas que validan la información en este plasmada para dar continuidad a los procedimientos, la falta de uno de estos ocasionara demoras en las actividades o procedimientos siguientes.

4.3.7 Contenido Mínimo de los Manuales de Funciones:

1. **NIVEL:** nombre del cargo que desempeñara.
2. **DENOMINACION DEL EMPLEO**
3. **CÓDIGO:** decodificación del cargo
4. **JEFE INMEDIATO**
5. **RESPONSABILIDADES POR PERSONA**
6. **DEPENDENCIA**
7. **CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCACIONAL**
 - **PROPOSITO PRINCIPAL**
 - **DESCRIPCION DE FUNCIONES**
 - **CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**
 - ✓ áreas de resultados de desempeño del cargo.
 - ✓ Relaciones Internas y Externas
 - ✓ Conocimientos Básicos Esenciales
 - ✓ Competencias
 - **TÉCNICAS**
 - ✓ Estudios
 - ✓ Experiencias
 - ✓ Habilidades
 - **COMPORTAMENTALES**
 - ✓ Organizacionales
 - ✓ Especificas Del Rol

4.3.8 Contenido Mínimo de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad o Procedimientos Generales:

8. **Propósito:** Se explica que se espera con este Procedimiento.
9. **Alcance:** Se explica el alcance que este va a tener, quienes se ven afectados por este.

		VERSION:00
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:

10. **Abreviatura y /o Definiciones:** Se Explican los términos y abreviaturas que son necesarios para entender este Procedimiento.
11. **Contenido:** Se expresa el contenido del Procedimiento. Es la razón de ser de este Documento.
12. **Responsabilidades:** Se explica quiénes son las personas responsables de velar porque este, se lleve a cabo de la manera correcta. En este punto se crea una tabla en la cual se especifica el responsable y sus responsabilidades.
13. **Documentos de Referencia:** Se especifica los documentos en los que se apoya este Procedimiento y permiten una mayor comprensión de este, ya sean externos o también documentos del Sistema.
14. **Anexos:** Son los documentos de apoyo que colaboran para el correcto funcionamiento del Sistema.

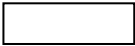
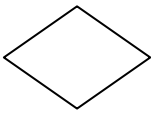
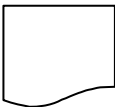
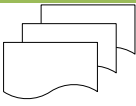
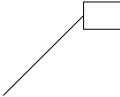
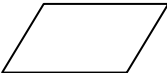
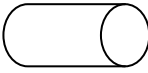
4.3.9 Contenido de los Procedimientos de las Áreas:

1. **Nombre del Procedimiento:** Nombre del Procedimiento a especificar
2. **Responsable:** Persona encargada de garantizar porque este se cumpla correctamente
3. **Objetivo:** Se dan las razones por las cuales este Procedimiento es necesario
4. **Resultados Esperados:** Se explica cuáles son los resultados que se desean obtener por realizar correctamente este Procedimiento
5. **Limites:**
 - ✓ **Punto Inicial:** Punto de partida del Procedimiento
 - ✓ **Punto final:** Punto en donde se da por terminado el procedimiento y pasa ya sea a otro procedimiento o el proceso termina ahí.
6. **Formatos e Impresos:** Se especifica los formatos e impresos que servirán de apoyo y por lo tanto son de gran importancia para el cumplimiento de este procedimiento
7. **Flujograma:** se hace una representación gráfica de manera lógica de la secuencia de las actividades de manera global.

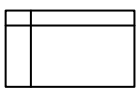
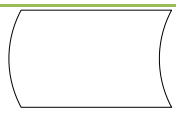
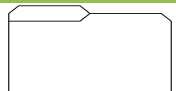
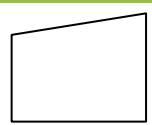
		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL

Tabla 28 Símbolos Del Sistema De Gestión De Calidad.

NOMBRE	SIMBOLO
INICIO/FINAL	
INDICA UNA ACTIVIDAD A REALIZAR	
TOMA DE DECISIÓN	
DOCUMENTACIÓN	
DOCUMENTO MULTIPLE	
NOTA ACLARATORIA	
DATOS ENTRADA/SALIDA INFORMACIÓN DE APOYO	
ALMACENAMIENTO DE ACCESO DIRECTO	
ALMACENAMIENTO DE ACCESO SECUENCIAL	
PROCESO PREDEFINIDO	

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		PAG:

ALMACENAMIENTO INTERNO	
DATOS ALMACENADOS	
ARCHIVAR DOCUMENTOS	
ENTRADA MANUAL	
INDICA LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES	
ALMACENAMIENTO DISCO (BASE DE DATOS)	
PAGINA DE REFERENCIA	
CONECTOR FUERA DE LA PAGINA	

Fuente: Autores 2013.

8. **Actividad:** en este se describe detalladamente y en su totalidad como se realiza cada actividad del procedimiento y quiénes son los responsables de llevarla a cabo.
9. **Documentos de Referencia:** Se hace referencia a los documentos con los cuales se entiende de una manera más fácil el procedimiento

		VERSION:00
		CODIGO: PR-NBF-01
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO BASE FUNDAMENTAL		

4.3.10 Contenido de los Formatos:

En los formatos se plasma toda la información necesaria por los procedimientos, de manera que cumplan con la función por la cual fueron creados. Se insiste demasiado en que estos formatos llevan las firmas de las personas encargadas de certificar que estos se encuentran en condiciones para dar continuidad a los procedimientos.

Dentro de la Información Básica de los Formato es necesario que aparezcan además, la fecha, quien los realizo y hacia quien es dirigido.

Los formatos en la parte inferior izquierda tendrán un código de identificación, con el cual se conocerá el área que los creo.

5. Documentos de Referencia:

Ntvgp-1000-2009 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

NTCGP-1000-2009 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

6. Anexos:

No Aplica

		VERSION:00
		CODIGO: PR-CDS-02
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Anexo 3 Procedimiento Para El Control De Documentos PR-CDS-01.

Procedimiento Para El Control De Documentos PR-CDS-01

		VERSION: 00
		CODIGO: PR-CDS-02
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
 - 4.1. TIPOS DE DOCUMENTOS
 - 4.2. REVISIÓN, APROBACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
 - 4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS
5. REPOSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-CDS-02
	FECHA:
	PAG:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
--

1. Propósito

Establecer que cada uno de los documentos empleados en el SGC cumple con los requisitos para un funcionamiento eficiente. Así mismo especificar los pasos de elaboración, control, revisión, aprobación y modificación de los Documentos.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable a cada uno de los Documentos utilizados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Definición

Aprobar: dejar constancia documentada que la práctica o el método descrito es el correcto, mediante la firma autorizada del mismo.

Archivo de gestión: comprende la documentación producida y recibida por las dependencias de la administración central municipal para dar respuesta a la solución de asuntos, someterla a continua utilización y consulta por las oficinas productoras o quien la solicite.

Ciclo vital de documento: diferentes momentos de vida del documento desde que su elaboración hasta que se determina modificarlo o anularlo por su obsolescencia

Conservación: tiempo durante el cual deben ser conservados los documentos del sistema de gestión de calidad., de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental de la administración central municipal

Depósito de archivo de gestión: lugar destinado exclusivamente para la administración, organización y conservación de las series documentales de una dependencia, una vez que finaliza el trámite, de acuerdo con los tiempos de retención estipulados en la tabla de retención documental (trd)

Documento: información y su medio de soporte. abarca tanto la información contenida en el documento en si, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, cd, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

Documento controlado: los documentos controlados son aquellos que describen los métodos y prácticas operativas de la entidad y que por lo tanto deben mantenerse actualizados para que sean verdaderas herramientas de gestión.

Requisito: necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-CDS-02
	FECHA:
	PAG:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

Soporte del documento: medio en el que se encuentra la adherida la información: electrónico, físico, entre otros

Tabla de retención documental: instrumento reglamentado por el archivo general de la nación para establecer responsabilidades sobre el manejo de los registro, ejercer estricto control sobre la producción, organización y utilización de los documentos en cada una de las etapas del ciclo de vida. (general)

4. Contenido

4.4. Tipos de Documentos

4.4.1. Documentos Internos: Son los documentos expedidos por el Comité de Cafeteros de Risaralda y que son de importancia para el normal desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

Manual de Calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Nota: Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Manual de Funciones: es el documento guía en donde se especifica todas las funciones del cargo, cuáles son sus dependencias y cuáles son los requisitos mínimos para poder desempeñar este cargo.

Procedimientos: es un Documento en donde se manifiesta la metodología que se realizara para dar cumplimiento a los Procesos.

Planes: Documento en donde se expresa la manera como se van a alcanzar los Objetivos planteados.

Formatos: Documento en el que se plasma la información requerida para desarrollar cada una de las actividades de los Procedimientos.

		VERSION: 00
		CODIGO: PR-CDS-02
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		FECHA:
		PAG:

Instructivos: Documento en el que se explica de manera detallada, a manera de ayuda, como se debe realizar una actividad dentro de los procedimientos

4.5. Revisión, aprobación, modificación y actualización

- **Elaborar y diseñar:** los empleados del instituto para el desarrollo de la paila pueden elaborar un documento, ya sea en formato, procedimiento, guía, puesto que este asegure el mejoramiento del desempeño de los funcionarios puede crear o modificar este documento pero con la justificación en el formato de cambios de documentos.
- **Revisión:** elaborado el documento, debe estar revisado por la persona quien lo realizo, al igual que debe verificar la información que contiene para asegurar que contribuirá con el mejoramiento del desempeño de una activad, proceso o procedimiento.
- **Aprobación:** el encargado del proceso es el encargado de realizar la aprobación del documento. El líder de calidad debe garantizar que la información contenida en el documento sea correcta.
- **Modificación:** para efectuar la modificación de documentos es necesario llenar el formato solicitudes de cambio de documentos fr-cds-03, donde especifica las razones. El líder de calidad como el responsable del proceso aprueba o rechazan la modificación del documento.
- **Actualización:** Cuando se realice la modificación de algún documento o a cualquier punto de este, debe realizarse la actualización del Formato Listado Maestro de Documentos FR-CDS-01, para que siempre quede la última versión del Documento.

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-CDS-02
	FECHA:
	PAG:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
--

Tabla 29 Revisión, aprobación, modificación y actualización.

DOCUMENTO	ELABORA	REVIS	APRUEBA	RECIBE
Manual De Calidad	Estudiantes En Practica	Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad
Manual De Funciones	Estudiantes En Practica	Responsable Del Proceso	Dirección Líder De Calidad	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad
Procedimientos Del SGC	Estudiantes En Practica	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad
Procedimientos De Los Procesos	Estudiantes En Practica	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad
Planes	Estudiantes En Practica	Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad
Formatos	Estudiantes En Practica	Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	Responsable Del Proceso Dirección Líder De Calidad
Guía	Estudiantes En Practica	Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	
Instructivo	Estudiantes En Practica	Dirección Líder De Calidad	Dirección Líder De Calidad	

Fuente: Autores 2013.

4.1. Control de Documentos

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-CDS-02
	FECHA: Alegría Infantil llevara
	PAG:

Para el Control de Documentos del SGC, el Hogar Infantil **Alegría Infantil** llevará a cabo el siguiente control:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

4.3.1 Documentos Internos:

- Cada uno de los Documentos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad tienen un Código único el cual permite su fácil identificación. Ver la Tabla de Codificación que se encuentra en Procedimiento Norma Base Fundamental PR-NBL-01
- La ubicación exacta de los Documentos del SGC se revisa el Formato Control de la Distribución de los Documentos. FR-CDC-03
- Los Documentos Originales del SGC del Hogar Infantil Alegría Infantil están en dos versiones, una versión en físico y otro en medio magnético, a las cuales solo tendrán acceso el Líder de Calidad y la Junta Directiva. Estas serán las únicas versiones que tendrán la parte inferior derecha del documento la etiqueta de ORIGINAL
- Los Documentos de este SGC se encontraran disponibles en medio digital a través de la red Interna de la empresa. Estos Documentos se consideran como Copias Controladas del SGC y siempre se encontrara la última versión de estos. Estos Documentos tendrán en la parte inferior izquierda la etiqueta de Copia Controlada, que los diferenciara de todos los otros documentos que puedan estar circulando.
- Cuando sean solicitados Documentos del SGC a la Dirección, esta expedirá el documento también como una Copia Controlada. Estas copias poseen en la parte inferior izquierda la información que los clasifica como Copias Controladas. La Distribución de estas copias deben quedar registradas en el Formato Control de Distribución de los Documento FR-CDC-03, con el fin de conocer quién es el encargado de estas y la ubicación exacta.
- Las copias de documentos de los cuales no se tiene información sobre su Distribución son considerados Copias no Controladas y no se asume responsabilidad alguna respecto a la mala utilización de estas.

Las copias que se obtengan de la red interna Hogar Infantil Alegría Infantil se Consideraran Copias no Controladas, por lo tanto, por más que el Documento

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-CDS-02
	FECHA:
	PAG:

tenga la etiqueta de Controlada, no se asume responsabilidad alguna por su utilización.
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

- Cuando se considere necesario realizar alguna modificación de los Documentos del SGC, esta solicitud quedara plasmada en el Formato de Solicitud de Elaboración o Modificación de Documentos. FR-CDC-01
- Cuando se determine que la Solicitud de Cambio de Documentos tiene validez y se realice la modificación de este se informara a las partes interesadas que poseen Copias Controladas de este Documento de la novedad y se recogerán estas para su actualización.
- Cuando se requiera realizar Correcciones de tipo Gramatical, por mala digitación del documento, por errores de presentación, entre otros, deberá ser informado el Líder de Calidad, para que este de autorización para realizar las respectivas correcciones. También se encargara de recolectar todas las copias controladas que existan, para las correcciones respectivas.
- Los Documentos del Sistema serán retenidos según su vigencia o reglamentación externa como se determina en el Proceso de Apoyo Gestión de Documentos.
En el Formato Control de Registros FR-CDS-01 de puede observar la vigencia de los Registros.
- El Control de los registros se hace basados en el Procedimiento Control de Registros PR-CDS-01
- Los Registros serán Retenidos según criterios de la Organización, y son manifestados en el Formato Control de Registros FR-CDS-01.

4.3.2 Externos:

		VERSION: 00
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Todos los Documentos Externos que sean de importancia para el normal desarrollo del Hogar Infantil Alegria Infantil, serán controlados de la siguiente manera:		CODIGO: PR-CDS-02
		FECHA:
		PAG.

- Todos los Documentos provenientes de Externos que sean importantes serán organizados y Registrados en el Formato Listado Maestro de Documentos FR-CDC-02, para tener certeza que estos documentos están en el Instituto para el Desarrollo de La Paila y en su ubicación exacta.

5. Responsables

Tabla 30 Responsables de control de documentos.

Responsable	Responsabilidades
Líder de Calidad	• Revisar que los documentos cumplan con los parámetros establecidos, para el normal desarrollo del Sistema. • Diligenciar el Listado Maestro de Documentos. • Manejar y Conocer el documento Control de Distribución de Documentos. • Analizar junto al Responsable del Procesos la viabilidad de modificación de Documentos • Autorizar y registrar Modificaciones a los documentos del sistema en los formatos diseñados para estos. • Recoger para actualización todas las Copias Controladas que se expidan.
Responsable del Proceso	• Analizar junto al Líder de Calidad la viabilidad de Modificación de Documentos • Revisar y Autorizar la documentación de su área, en especial donde hay puntos críticos, cumpla con los requisitos para el normal desempeño de esta. • Solicitar Cambios en los Documentos de su Área cuando lo Considere adecuado.
Empleados del Proceso	• Revisar y aprobar los documentos internos y externos que utilizan en sus procedimientos. • Realizar solicitudes de cambios de los Documentos de su cargo, cuando este considere que son obsoletos

Fuente: Autores 2013.

6. Documentos de Referencias

NTCGP-1000-2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
 NTCGP-1000-2009.Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.



VERSION: 00

CODIGO: PR-CDS-02

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

7. Anexos

(FR-CDC-01) Listado Maestro de Documentos

(FR-CDC-02) Solicitud de Cambios de Documentos

(FR-CDC-03) Control de Cambios en Documentos

(FR-CDC-04) Control de Distribución de Documentos

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-CDR-03
		FECHA:
CONTROL DE REGISTROS		PAG:

Anexo 4 Procedimiento de Control de Registros.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTRO NTCGP-1000-200

TABLA DE CONTENIDO

- 8. PROPOSITO**
- 9. ALCANCE**
- 10. DEFINICIÓN**
- 11. CONTENIDO**
 - 4.6. REGISTRO**
 - 4.7. IDENTIFICACIÓN**
 - 4.8. ALMACENAMIENTO**
 - 4.9. PROTECCIÓN**
 - 4.10. RECUPERACIÓN Y RETENCIÓN**
- 12. RESPONSABLES**
- 13. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**
- 14. ANEXOS**

		VERSION:00
		CODIGO: PR-CDR-03
		FECHA:
CONTROL DE REGISTROS		PAG:

1. Propósito

Establecer objetivos con el fin de conservar, resguardar y almacenar los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

El documento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Definición

Registros: Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

4. Contenido

4.1. Registro

Los documentos que contiene los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas para los empleados.

4.2. Identificación

La persona involucrada en el proceso se encarga de identificar y establece el nivel de importancia de los registros de acuerdo a la calidad de la información que contengan, relevancia para establecer el método de almacenamiento.

4.3. Almacenamiento

La persona cuando identifica el registro de establecer el método de almacenamiento si es físico o magnético para cada uno de los registros, para lo cual la empresa debe destinar un lugar adecuado donde se puedan preservar de forma óptima para evitar cualquier tipo de inconveniente en los documentos.

4.4. Protección

El encargado del proceso decide la forma de almacenamiento de los registros físico o magnético, en una carpeta destinada para los registros de cada área y ordenados según la fecha de elaboración del Registro.

Además el Responsable del Proceso según la importancia de los registros, se encargara de tomar las medidas necesarias para proteger el acceso a esta información y determinara las facilidades de acceso a esta. Podrá dar autorización en casos especiales a los Empleados quienes manifiesten la necesidad de utilizar estos registros para un fin especial.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-CDR-03
CONTROL DE REGISTROS		FECHA:
		PAG:

El Responsable del Proceso se encargara de tener copias de Seguridad de estos registros, con el fin de evitar la pérdida de esta información por motivos diversos.

4.5. Recuperación y Retención

De acuerdo a la importancia de los Registros se ha establecido un tiempo de retención de los documentos. Este tiempo está consignado en la Matriz de Registros, en esta se especifica el tiempo de permanencia del registro en un sitio determinado y lo que sucederá con este después de concluido este tiempo.

5. Responsables

Tabla 31 Responsable del Control de Documentos.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
LIDER DE CALIDAD	Elaborar La Matriz De Responsabilidades
	Diligenciar La Matriz De Responsabilidades
	Aprobar La Matriz De Responsabilidades
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	Identificar Los Registros Establecer La Importancia De Los Registros

Fuente: Autores 2013.

6. Documentos de Referencias

NTCGP-1000-2009

7. Anexos

MATRIZ DE REGISTROS

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RAD-04
PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN		FECHA:
		PAG:

Anexo 5 Procedimiento de Revisión de la Alta Dirección.

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN NTCGP-1000-2009

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RAD-04
PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN		FECHA:
		PAG:

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
 - 4.1. ENCARGADO DE REALIZAR LA REVISIÓN
 - 4.2. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5. RESPONSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RAD-04
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN		

1. Propósito

Determinar los lineamientos para efectuar las revisiones del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección y asegurar así la convivencia, adecuación y eficacia del sistema.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable y mide el Sistema De Gestión De Calidad, por lo cual es aplicable a todos los procesos de la empresa.

3. Definición

- **DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de la organización.
- **REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

4. Contenido

4.1. Encargado De Realizar La Revisión

La directora del Hogar Infantil Alegría Infantil es el encargo de revisar. Dirige a las personas encargadas de documentar, implementar y evaluar el SGC proporcionándole de manera periódica informes de los avances del sistema.

4.2. Revisión Del Sistema De Gestión De Calidad

La directora del hogar infantil alegría infantil es la persona idónea para realizar las revisiones al SGC que se realiza en la empresa y define qué aspectos deben modificarse, cambiarse o eliminarse para que sea congruente con los objetivos de la empresa.

El líder de calidad es la persona encargada de realizar la documentación e implementación del sistema de calidad y debe informar a todos los empleados como se ha desarrollado el proceso y cómo han evolucionado las no conformidades, al igual que el estado en el que estas se encuentran; si han sido solucionadas, están en proceso o no se efectuó ninguna acción para corregirlas.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RAD-04
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

5. Responsables

Tabla 32 Responsables Revisión De Alta Gerencia.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
LIDER DE CALIDAD	Elaborar La Matriz De Responsabilidades
	Diligenciar La Matriz De Responsabilidades
	Aprobar La Matriz De Responsabilidades
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	Identificar Los Registros
	Establecer La Importancia De Los Registros

Fuente: Autores 2013.

6. Documentos De Referencias

NTCGP-1000-2009

7. Anexos

FR-PDD-01 FORMATO ACTAS DE REVISIÓN DE LA ALTA GERENCIA

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

Anexo 6 Procedimientos Control de Servicio no Conforme.

CONTROL DEL PRODUCTO - SERVICIO NO CONFORME

Código	
Aprobó	
Versión	

NOMBRE:		DEPARTAMENTO:		COR: CORREGIR CON: CONCESIÓN REC: RECHAZAR						
FECHA	PROCESO / PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD / PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA N.C.	IDENTIFICADA POR	TRATAMIENTO N.C.				RESPONSABLE	Vo.Bo.	
				COR	CON	REC	DESCRIPCIÓN			

Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO:PR-ACP-06
		FECHA:
		PAG:

Anexo 7 Procedimiento de Accione Correctivas y Preventivas.

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS NTCGP-1000-2009

		VERSION:00
		CODIGO:PR-ACP-06
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA:
		PAG:

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
 - 4.11. IDENTIFICACIÓN, TRATAMIENTO Y REVISION DE ACCIONES CORRECTIVAS
 - 4.12. REVISIÓN DE LA ALTA GERENCIA
5. REPOSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

		VERSION:00
		CODIGO:PR-ACP-06
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA:
		PAG:

1. Propósito

Establecer los métodos adecuados para definir las acciones correctivas y preventivas originadas en No Conformidades.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Hogar Infantil Alegría Infantil

3. Definición

Dentro del contexto de incluyen algunas definiciones y abreviaturas relacionadas el concepto de acciones correctivas y preventivas:

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado, es importante diferenciar la expresión defecto de no conformidad por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos, consecuentemente el término “defecto” debe usarse con extrema precaución.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

No conformidad potencial: Probable incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación o re-planificación de los procesos, al presentarse cambios, o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos, en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una NO conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un incumplimiento de los requisitos planificados.

Registro de los resultados de las acciones tomadas: Son los datos, cifras o hechos que dan evidencia de los resultados obtenidos por la implementación de las acciones tomadas. Los resultados de las acciones tomadas se deben reflejar en el mejoramiento de los indicadores de cada proceso.

		VERSION:00
		CODIGO:PR-ACP-06
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		FECHA:
		PAG:

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

Servicio no conforme: aquel al que se le detecta el incumplimiento de un requisito (previamente definido por cada proceso) antes, durante o después de la prestación del mismo. La identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, las auditorias o las quejas y reclamos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.¹⁷

4. Contenido

4.1. Identificación, Tratamiento, Revisión de Acciones Correctivas y Preventivas

Al presentarse una **No Conformidad** en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad el responsable del proceso se encarga de identificar y efectuar el tratamiento adecuado a la situación presentada y debe quedar Registrado en el Formato registro de acciones correctivas y preventivas FR-ACP-01, es así como llevamos un control de las problemas presentado y determinados si se ha emprendido las acciones pertinentes y si proporcionan el resultado esperado.

4.2. Revisión de la Alta Gerencia

La Alta Gerencia es la encargada de las revisiones de las acciones y correctivas preventivas para establecer la efectividad del SGC como esta en el Procedimiento de Revisión de la Alta Gerencia PR-RAG-01 los resultados deben quedar contenidos según el Procedimiento de Control de Registro PR-CDR-01.

¹⁷http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/institucional/calidad/documentacion/procedimientos/pro_acciones_correctivas_preventivas2.pdf

		VERSION:00
		CODIGO:PR-ACP-06
		FECHA:
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		PAG:

5. Responsables

Tabla 33 Responsables Control Acciones Correctivas Y Preventivas.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
LIDER DE CALIDAD	Elaborar La Matriz De Responsabilidades
	Diligenciar La Matriz De Responsabilidades
	Aprobar La Matriz De Responsabilidades
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	Identificar Los Registros
	Establecer La Importancia De Los Registros

Fuente: Autores 2013.

6. Documentos de Referencias

NTC – ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 NTC – ISO 900:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. Anexos

FR-ACP-01 Formato De Registro De Acción Correctiva, Preventiva Y No Conformidad.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		VERSION: 00
		CODIGO: PR-AUI-07
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS

Anexo 8 Procedimientos Auditorías Internas.

PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-AUI-07
	FECHA:
	PAG:

PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS

1. Objetivo

Evaluar el desarrollo de los elementos Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, mediante la aplicación de la encuesta referencial expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de calidad, así como la realización de evaluaciones eventuales independientes.

2. Alcance

Estas directrices se deben aplicar para la evaluación del “Sistema de Calidad” que por ley se requiere llevar a cabo al interior de la entidad. Se inicia con el diligenciamiento de la encuesta referencial y termina con el archivo del informe de la evaluación independiente al Sistema de Calidad.

3. Definiciones

Evaluación del control interno. Examen del sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas sus actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Auditoría interna. En esencia constituye un control a la Evaluación Independiente del Sistema de Control de Calidad, que profundiza las debilidades y deficiencias de Sistema en la operación de la entidad pública.

Con base en lo anterior, el diseño e implementación de la Auditoría Interna como Elemento estándar de Control, debe estar orientado a la construcción de métodos, procedimientos y herramientas que al utilizarse en procesos de evaluación independiente apoyen la protección de los intereses de la organización pública, proporcionando las bases para una acción correctiva adecuada.

Igualmente su orientación es la de promover el cumplimiento efectivo de la finalidad social de la entidad pública, instruyendo recomendaciones de cambio que mejoren la gestión de operaciones.

4. CONDICIONES GENERALES

Se requiere que el personal involucrado en el procedimiento, conozca sus responsabilidades respecto al desarrollo de cada una de las actividades.

		VERSION: 00
		CODIGO: PR-AUI-07
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS		

5. Responsabilidades

La responsabilidad de la aplicación y desarrollo de las actividades del procedimiento, está en cabeza de Control Interno.

6. Formatos.

- Anexo 25. Evaluaciones eventuales del control interno.
- Anexo 26. Plan de auditoría interna

7. Descripción de las Actividades

Las siguientes son las actividades, los cargos y/o responsables que ejecutan cada una de ellas en el proceso:

 	VERSION: 00
	CODIGO: PR-AUI-07
	FECHA:
	PAG:

PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS

Tabla 34 Evaluación del Sistema de Control Interno.

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO
Control interno	1	Solicitar el diligenciamiento de la encuesta referencial que expida el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno - DAFP, a los servidores públicos seleccionados.	5 días
Control interno	2	Verificar que las encuestas hayan sido diligenciadas en su totalidad. Generar del aplicativo los resultados de calificación del sistema de control interno y elaborar el respectivo informe. Nota: Para el informe se deben considerar los insumos establecidos por el DAFP.	2 días
Control Interno	3	Solicitar al Representante Legal la revisión y aprobación del informe de evaluación del sistema de control interno.	2 días
Representante Legal	4	Validar y aprobar en línea el informe del Sistema de Control Interno	2 días
Control Interno	5	Generar en el aplicativo, la copia del informe en procesador de texto (Word) para su socialización	2 días
Control Interno	6	Socializar los resultados la evaluación del “Sistema de Control Interno” remitidos al DAFP.	2 días
Responsables de los procesos	7	Definir las acciones de mejoramiento a realizar y los responsables	3 días
Responsable del Proceso	8	Documentar las acciones de mejoramiento en el formato “Plan de Mejoramiento por Procesos”.	3 días
Control Interno	9	Archivar el informe del SCI, los resultados de la evaluación y las observaciones referenciadas por los encuestados.	1 día
Control Interno	10	Realización de evaluaciones eventuales independientes, informando a la gerencia para definir acciones de mejoramiento	5 días

Fuente: Autores 2013.



VERSION: 00

CODIGO: PR-AUI-07

FECHA:

PROCEDIMIENTOS AUDITORÍAS INTERNAS

PAG:

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION: 00
		CODIGO: PR – ACB -08
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CONTABILIDAD

Anexo 9 Procedimiento Área de Contabilidad.

- 1. Nombre Del Procedimiento: Realizar la legalización de cuentas.**
- 2. Responsable: Asistente administrativa**
- 3. Objetivos: Controlar las salidas y entradas de efectivo del H.I**
- 4. Resultados Esperados: Informar constantemente los cambios ocurridos en las cuentas.**
- 5. Limites**

Punto Inicial: Efectuar entradas y salidas de efectivo.

Punto Final: Realizar la legalización de los activos.

- 6. Formatos E Impresos**

FR-AAA-07 Formato Legalización de cuentas

- 7. Flujograma**

Ver figura 5.



VERSION: 00

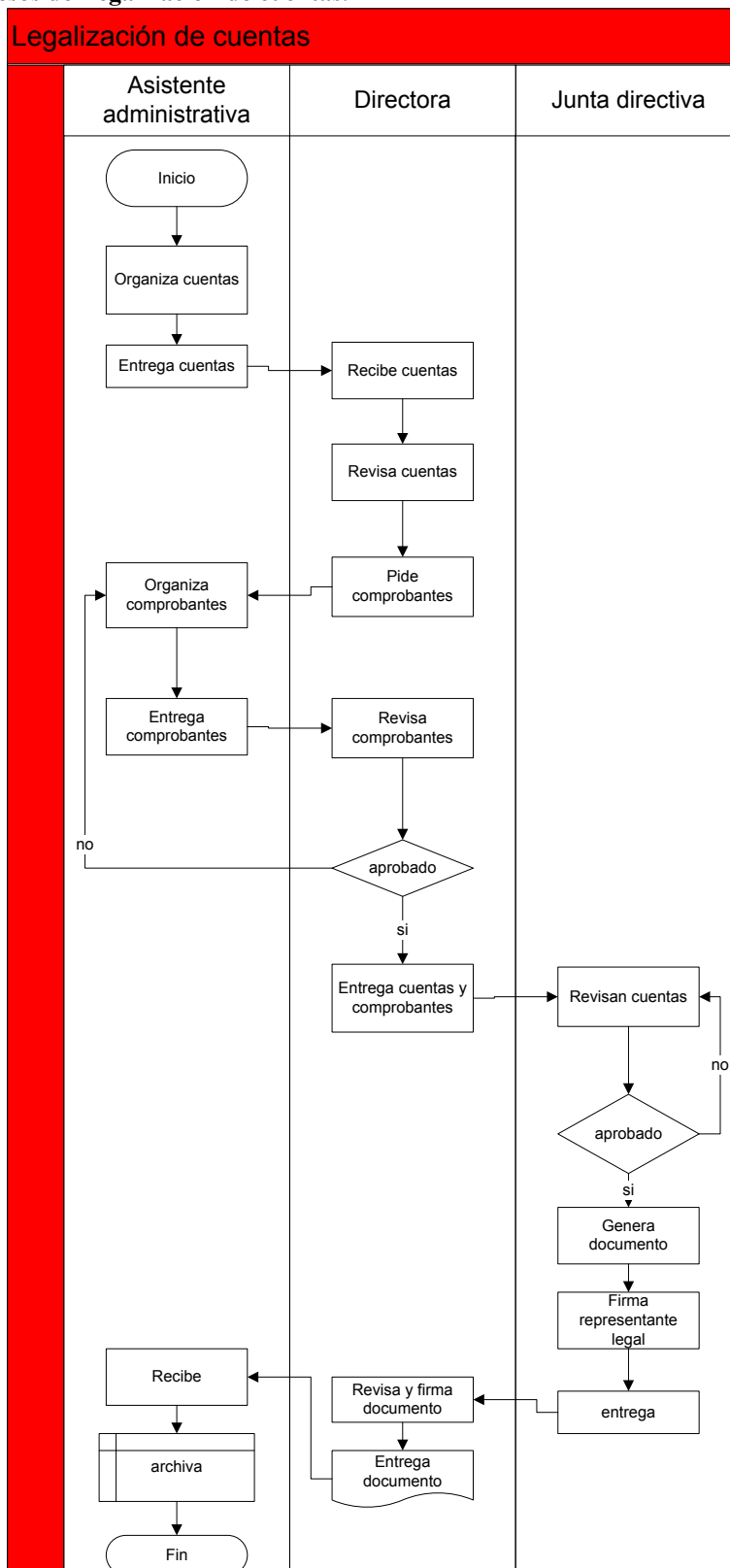
CODIGO: PR – ACB -08

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CONTABILIDAD

Figura 5 Procesos de Legalización de cuentas.



Fuente: Autores 2013.

		VERSION: 00
		CODIGO: PR – ACB -08
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CONTABILIDAD		

8. Actividad

8.1. Entregar Cuentas

La asistente administrativa revisa las entradas y salidas de efectivo para la realización de verificación de cuentas y hacer su respectiva entrega a la directora.

8.2. Diligenciar Comprobación De Cuentas

La directora revisa el software de cuentas y pide a la asistente los comprobantes para corroborar las cuentas, al efectuarse la legalidad de las mismas se dirige a la junta directiva llevando a cabo la revisión de las cuentas.

8.3. Generar Documento

La junta directiva genera documento FR-AAA-07 en el cual queda registrado el reporte de las cuentas luego es entregado a la asistente quien los archiva.

9. Documento de Referencia

INS-AAA-01 ¿Cómo se elabora un flujo de efectivo?

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			



VERSION: 00
CODIGO: PR-TIP-10
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE PERSONAL

Anexo 10 Procedimiento Trámite de Personal.

1. **Nombre del Procedimiento:** Efectuar el trámite de ingreso de personal
2. **Responsable:** Directora
3. **Objetivos:** Se realice el trámite requerido al momento de incorporar a un nuevo empleado.
4. **Resultados Esperado:** Seleccionar a las personas con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el cargo solicitado.
5. **Limites**

Punto Inicial: Entrega de la hoja de vida por parte del empleado potencial.

Punto Final: Realización de la entrevista, exámenes médicos y firma del contrato.

6. **Formatos E Impresos**

FR-111-L Listado De Exámenes Médicos De Ingreso

FR-111-I Contrato De Trabajo

FR-111-M Formato Modelo De Entrevistas

7. **Flujograma**

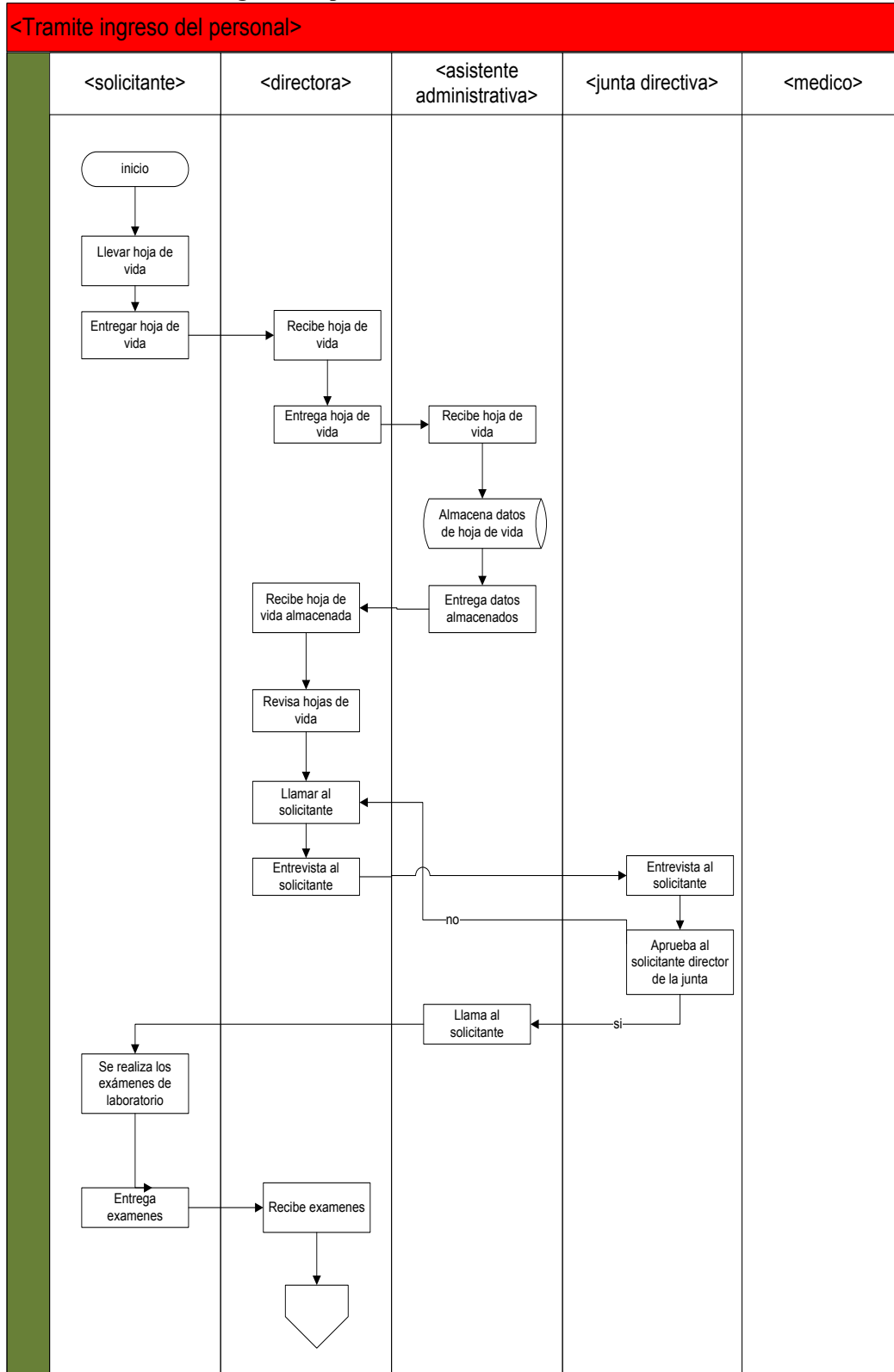
Ver en la figuras 6, 7, y 8.



VERSION: 00
CODIGO: PR-TIP-10
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE PERSONAL

Figura 6 Proceso tramite ingreso del personal I.



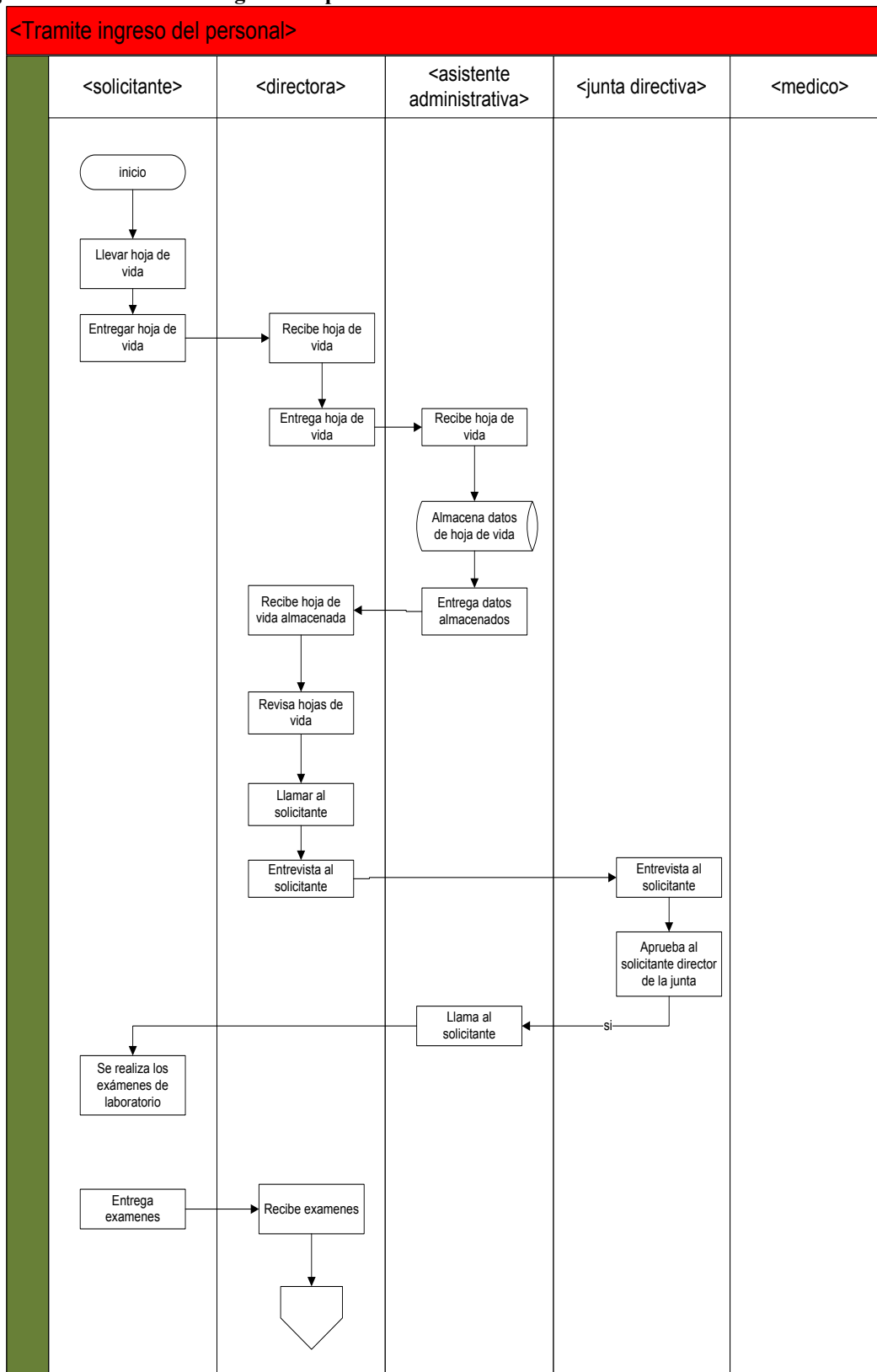
Fuente: Autores 2013.



VERSION: 00
CODIGO: PR-TIP-10
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE PERSONAL

Figura 7 Proceso tramite ingreso del personal II.



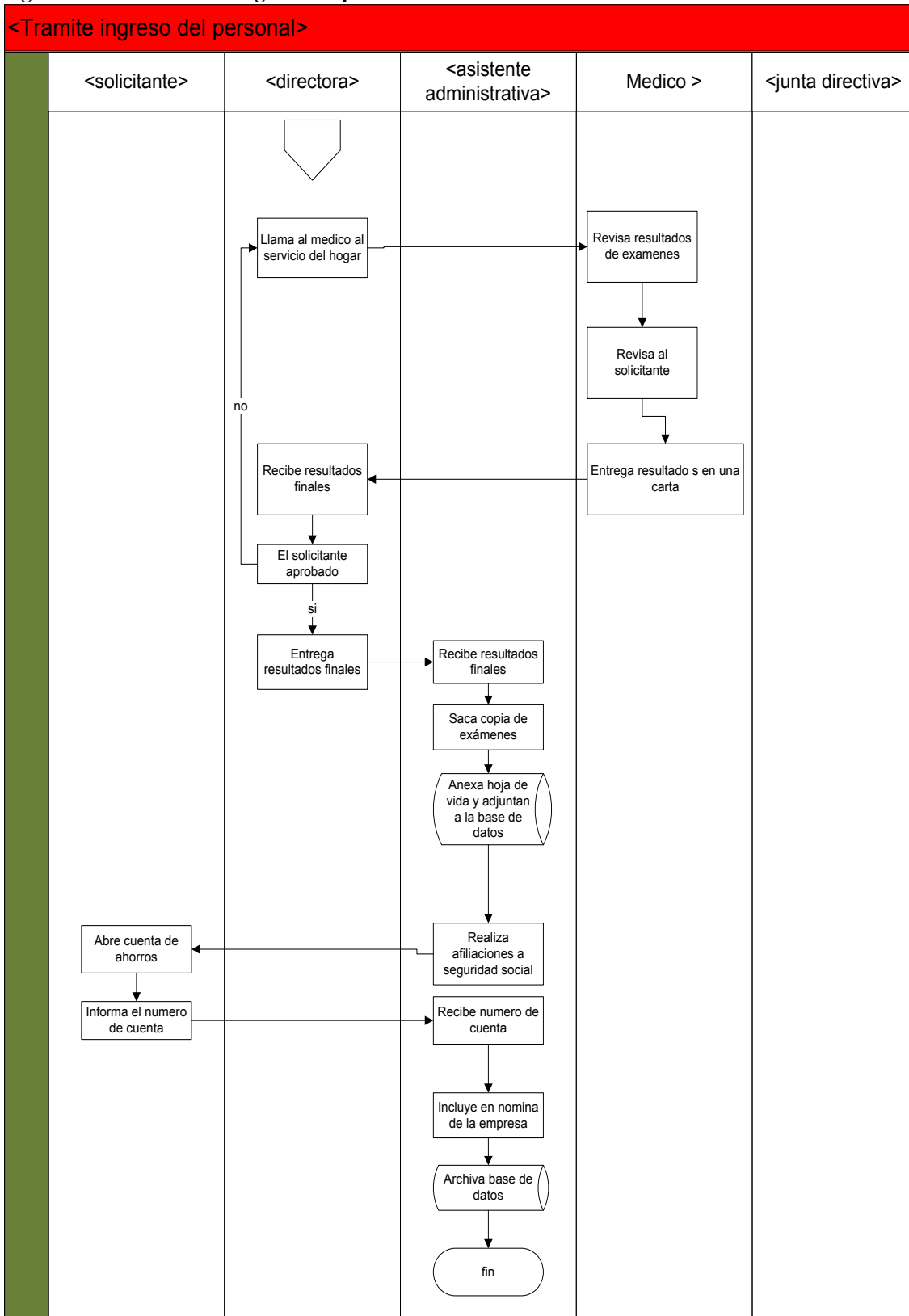
Fuente: Autores 2013.



VERSION: 00
CODIGO: PR-TIP-10
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE PERSONAL

Figura 8 Proceso tramite ingreso del personal III.



Fuente: Autores 2013.



VERSION: 00
CODIGO: PR-TIP-10
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE PERSONAL

8. Actividad

8.1. Recibe Hoja de Vida del Solicitante

La Directora recibe la hoja de vida del solicitante del cargo que se encuentra disponible en la empresa.

8.2. Selección de Solicitante

Cuando la Directora recibe la hoja de vida, la pasa a la asistente administrativa para que introduzca los datos a la base de datos y pasa el programa a la directora para que revise si el perfil del solicitante se adapta al perfil de la vacante.

8.3. Verificación de Referencias

Es importante que los datos suministrados por el solicitante sean corroborados para continuar con el proceso.

8.4. Realización de Entrevista

Al corroborar la información la Directora se procede con la entrevista de la persona junto con la junta directiva para lo cual se emplea el formato de entrevista FR-111-M donde quedan registrados todos los datos personales y profesionales del individuo.

8.5. Realización de Exámenes Médicos

El empleado debe realizarse los exámenes requeridos por la empresa para poder continuar con el proceso de contratación los cuales están contenidos en el FR-111-L Listado De Exámenes Médicos De Ingreso, estos deben entregarse a la asistente administrativa los cuales los anexa a la carpeta de hoja de vida.

8.6. Revisión de Médico

Al recibir los resultados de los exámenes médicos, la asistente administrativa saca copia de los resultados, los envía a la Directora quien llama al médico del H.I y separa una cita con el médico para que revise al empleado Y proporcione la carta de los resultados de la revisión efectuada.

8.7. ELABORACION DE CONTRATO DE TRABAJO

Cuando el médico efectúa la carta y la envía a la empresa, la asistente administrativa elabora el contrato de trabajo al empleado de acuerdo a la labor



VERSION: 00
CODIGO: PR-TIP-10
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE PERSONAL

que vaya a desempeñar los cuales están contenidos en el formato FR-111- I contrato de trabajo.

8.8. Firma y Aprobación de Contrato de Trabajo

Después la asistente administrativa pasa el contrato a la directora y a la junta directiva las cuales revisan que se cumpla con los parámetros establecidos por la organización, cuando determina que cumple con los requisitos, se realiza la posterior firma por parte del empleado y la directora y la junta directiva.

8.9. Afiliación a la Seguridad Social

La asistente administrativa debe realizar las posteriores afiliaciones a la ARP, EPS y AFP las cuales son elegidas por el empleado.

8.10. Apertura de Cuanta De Ahorros En El Banco

Al realizar culminar la elaboración del contrato se le solicita a al empleado que se dirija al banco encargado de manejar la nómina de la compañía para que abra una cuenta de ahorros y después le da el número de cuenta al asistente administrativa.

9. Documento De Referencia

INS-111-A Instructivo De Reclutamiento, Selección Y Encuesta De Personal

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RPS-11
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO RETIRO DEL PERSONAL
--

Anexo 11 Procedimiento Retiro de Personal.

- 1. Nombre del Procedimiento: Efectuar el trámite de retiro de personal**
- 2. Responsable: Directora**
- 3. Objetivos: Realizar el retiro de los empleados a los cuales se les ha vencido el contrato de trabajo y no se efectuara la renovación del mismo.**
- 4. Resultados Esperado: Evitar problemas relacionados con inconformidades por parte de los empleados desvinculados.**
- 5. Limites**

- **Punto Inicial: Vencimiento del contrato de trabajo del empleado**
- **Punto Final: Preparar y entregar carta de terminación de contrato, liquidación al empleado.**

6. Formatos E Impresos

FR-111-I Listado De Exámenes De Ingreso Y Retiro
FR-111-B Carta de terminación de contrato
FR-123-A Liquidación De Contrato

7. Flujograma

Ver en las figuras 9 y 10.



VERSION:00

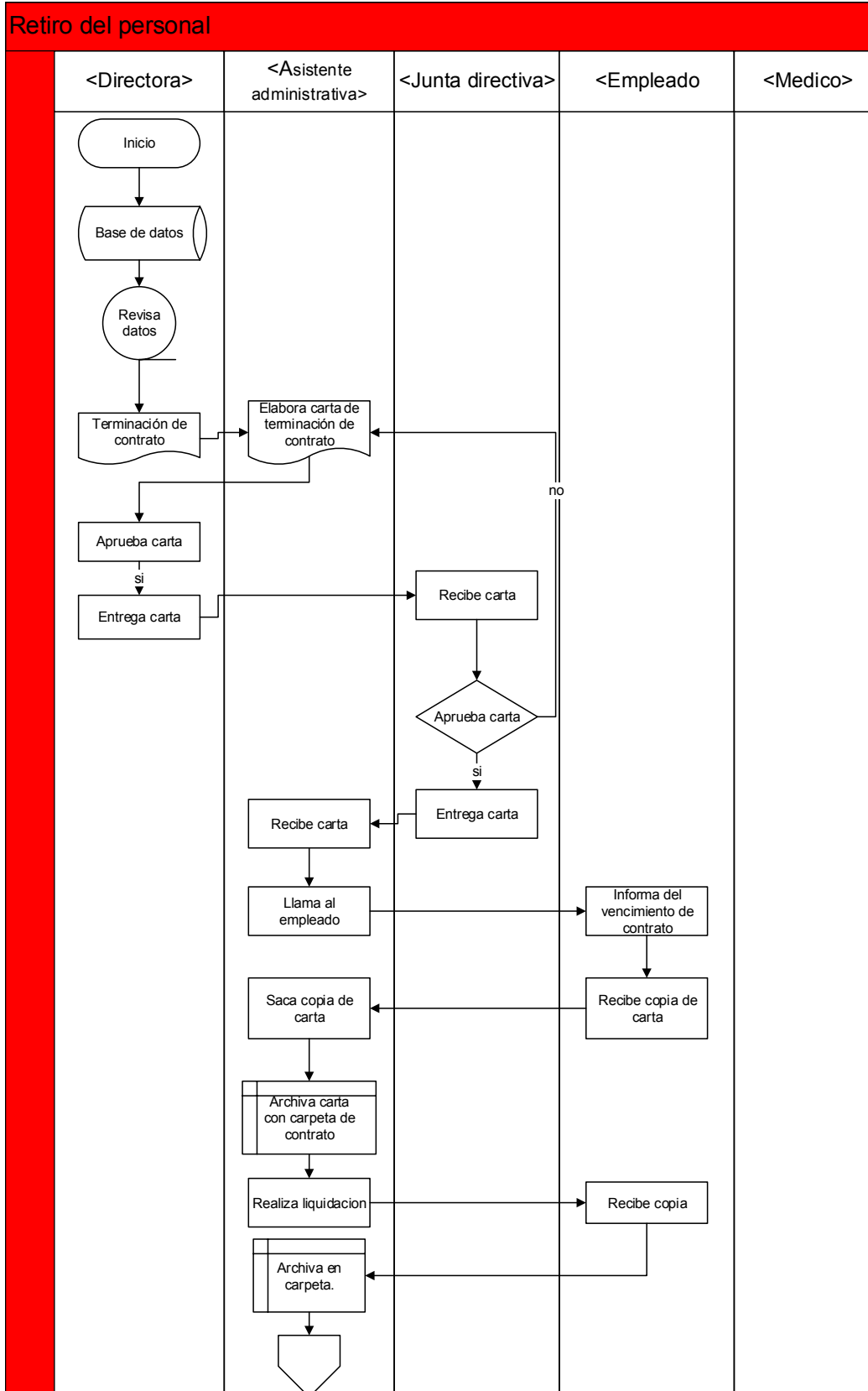
CODIGO: PR-RPS-11

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO RETIRO DEL PERSONAL

Figura 9 Proceso De Retiro De Personal I.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

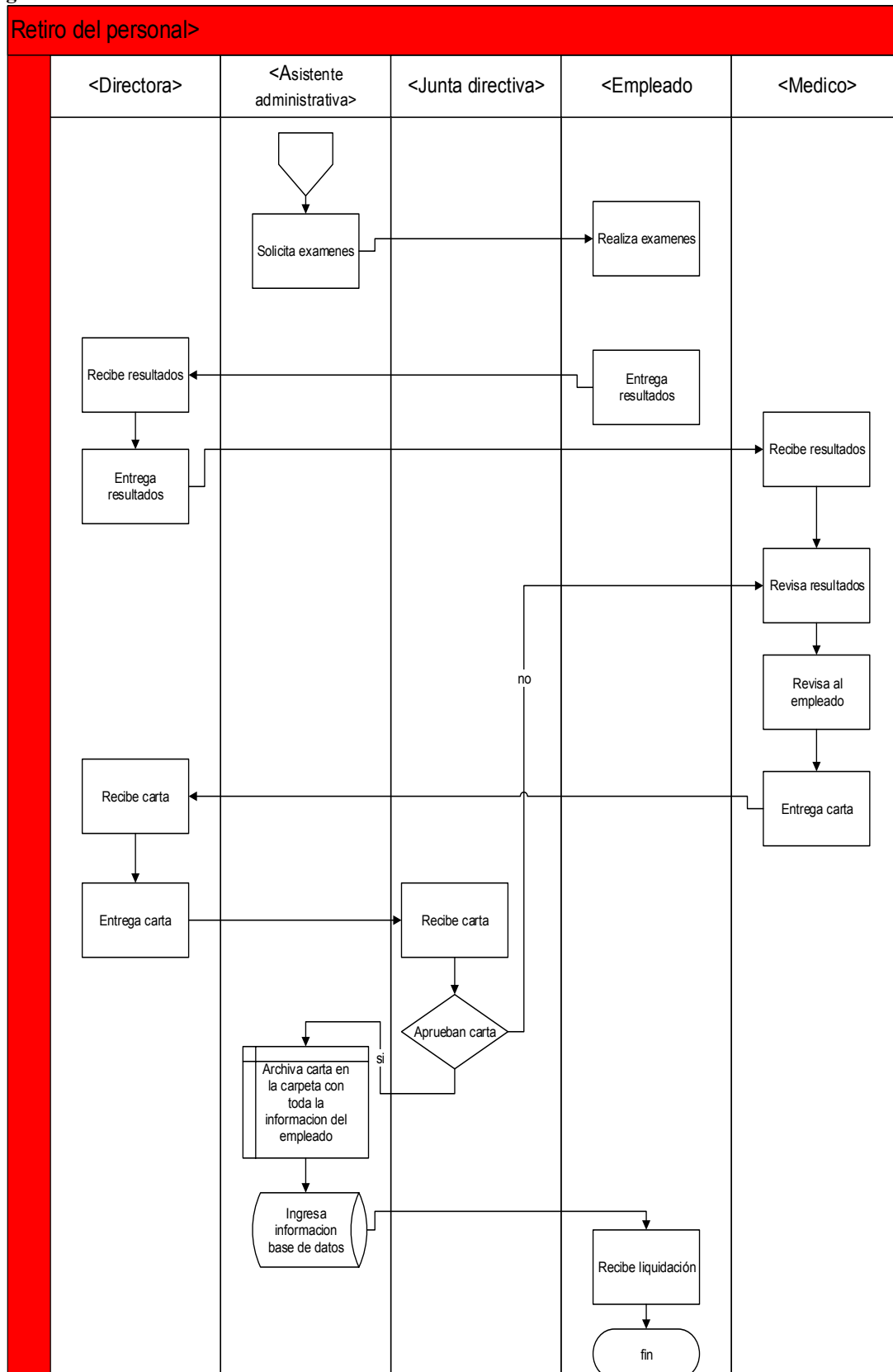
CODIGO: PR-RPS-11

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO RETIRO DEL PERSONAL

Figura 10 Proceso De Retiro De Personal II.



Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RPS-11
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO RETIRO DEL PERSONAL

8. Actividad

8.1. Terminación del Contrato de Trabajo Del Empleado

La Asistente administrativa debe mantener un registro de todos los contratos realizados a los empleados de la empresa, para mantener un registro de las fecha de finalización y determinar si se realiza un prórroga del contrato o se da por culminado.

8.2. Realizar la Carta de Terminación de Contrato

La Asistente administrativa debe realizar la carta de terminación de contrato con 3 días de anterioridad a la fecha de terminación de contrato FR-111-B Carta De Terminación De Contrato y entregarlo a la directora y junta administrativa para su posterior aprobación y firma.

8.3. Elaboración de Liquidación

Elaborada la carta la Asistente administrativa para que realice la liquidación FR-123-A del empleado para que se efectúen las correspondientes descuentos en esta, y se realice el pago respectivo de la nómina.

8.4. Realización de Exámenes Médicos

La Asistente administrativa solicita al empleado realizar los exámenes médicos requeridos para comprobar el estado de salud y una vez trae los resultados, llama al médico y separa una cita con el médico general, este es revisado y se entrega una carta donde especifican el estado de salud FR-111-I del empleado.

8.5. Revisión del Médico del H.I

El empleado recibe la carta del médico y se la entrega a la Asistente administrativa los cuales se anexan a la carpeta de hoja de vida del empleado, puesto que son evidencias que el procedimiento se efectuó de manera adecuada y de esta manera evitar problemas legales.

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-CTB-12
		FECHA:
		PAG:
PROCEDIMIENTO ELABORACION CONTRATO DE TRABAJO		

Anexo 12 Procedimiento Elaboración Contrato de Trabajo.

1. **Nombre del Procedimiento:** Elaboración de contratos de trabajo

2. **Responsable:** ASISTENTE ADMINISTRATIVA

3. **Objetivos:** Elaborar los contratos a los empleados que ingresan a la empresa y a las renovación a los empleados que van a continuar laborando.

4. **Resultados Esperado:** Mantener un registro y control de los contratos efectuados en la empresa.

5. **Limites**

- **Punto Inicial:** Elaborar el contrato a los empleados de la empresa.
- **Punto Final:** Vincular al empleado a la empresa.

6. **Formatos E Impresos**

FR-111-L Contrato De trabajo

7. **Flujograma**

Ver figura 11.



VERSION:00

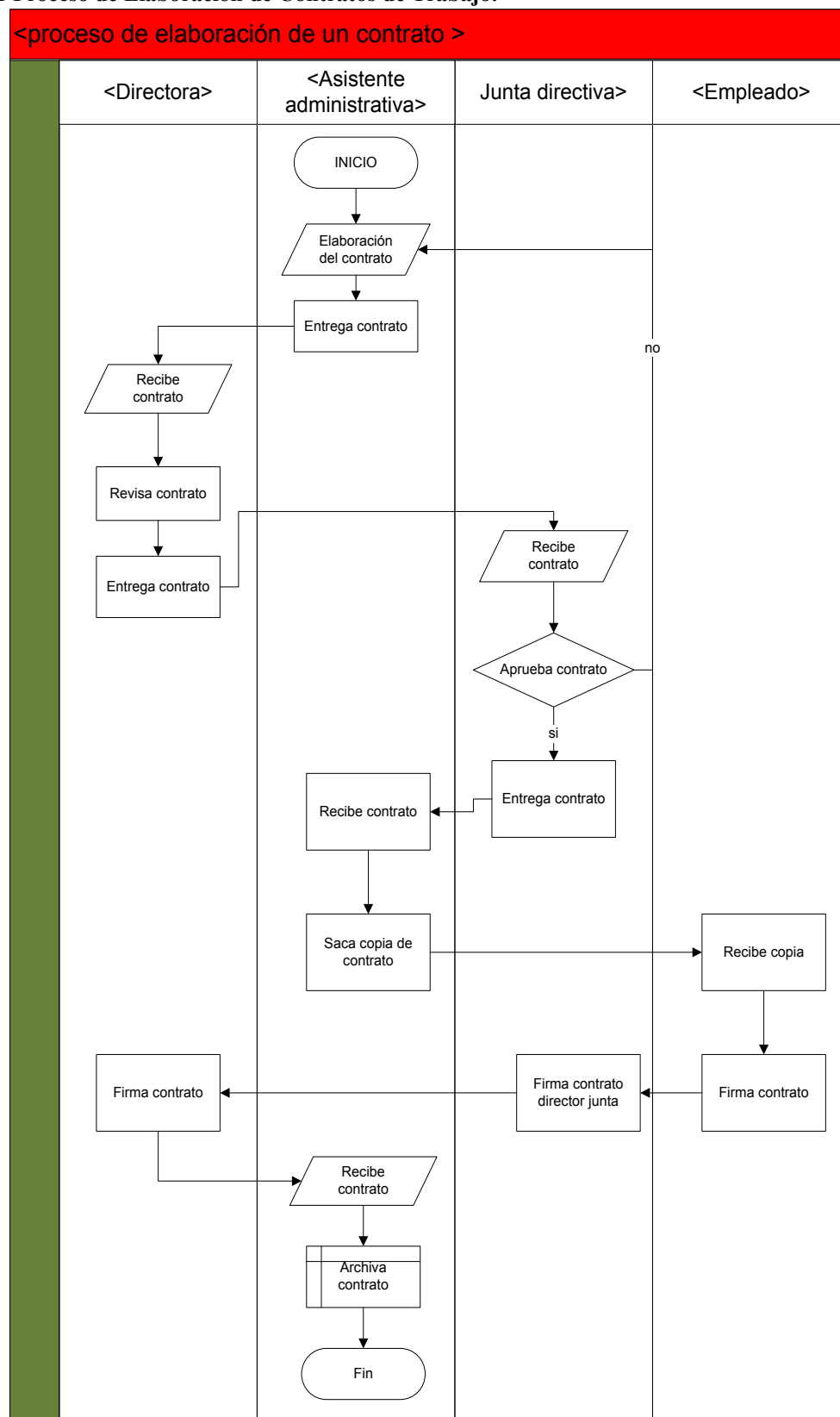
CODIGO: PR-CTB-12

FECHA:

PROCEDIMIENTO ELABORACION CONTRATO DE TRABAJO

PAG:

Figura 11 Proceso de Elaboración de Contratos de Trabajo.



Fuente: Autores 2013.

 	VERSION:00
	CODIGO: PR-CTB-12
	FECHA:
	PAG:
PROCEDIMIENTO ELABORACION CONTRATO DE TRABAJO	

8. Actividad

8.1. Elaborar el Contrato de Trabajo al Empleado

La Asistente administrativa debe realizar a los empleados que ingresan y a los que se les vence el contrato de trabajo, debe tener en cuenta al momento de elaborarlo la labor que va a desempeñar para que realice el formato FR-111-L

8.2. Firma y Aprobación del Contrato

Cuando la Asistente administrativa finaliza la elaboración del contrato, es revisado por la directora y junta directiva para que den su aprobación y firma, se continúa con la firma del empleado y se le proporciona una fotocopia de este y se anexa a la carpeta de hoja de vida del empleado.

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-ADR-13
		FECHA:
		PAG:
PROCESO ACTA ENTREGA DE RECURSOS ICBF		

Anexo 13 Proceso Acta Entrega de Recursos ICBF.

- 1. Nombre del Procedimiento: Elaboración de acta de entrega de recursos ICBF.**
- 2. Responsable: DIRECTORA**
- 3. Objetivos: Contribuir con el hogar infantil alegría infantil para el desarrollo óptimo de los niños y niñas de la primera infancia atendido en el Hogar.**
- 4. Resultados Esperado: Ayudar a los niños y niñas con el desarrollo integral de sus capacidades y bienestar.**
- 5. Limites**

Punto Inicial: Solicitud de recursos

Punto Final: Entrega de los recursos al solicitante.

- 6. Formatos E Impresos**

FR-111- Formato De Entrega De Acta De recursos ICBF

- 10. Flujograma**

Ver la figura 12.



VERSION:00

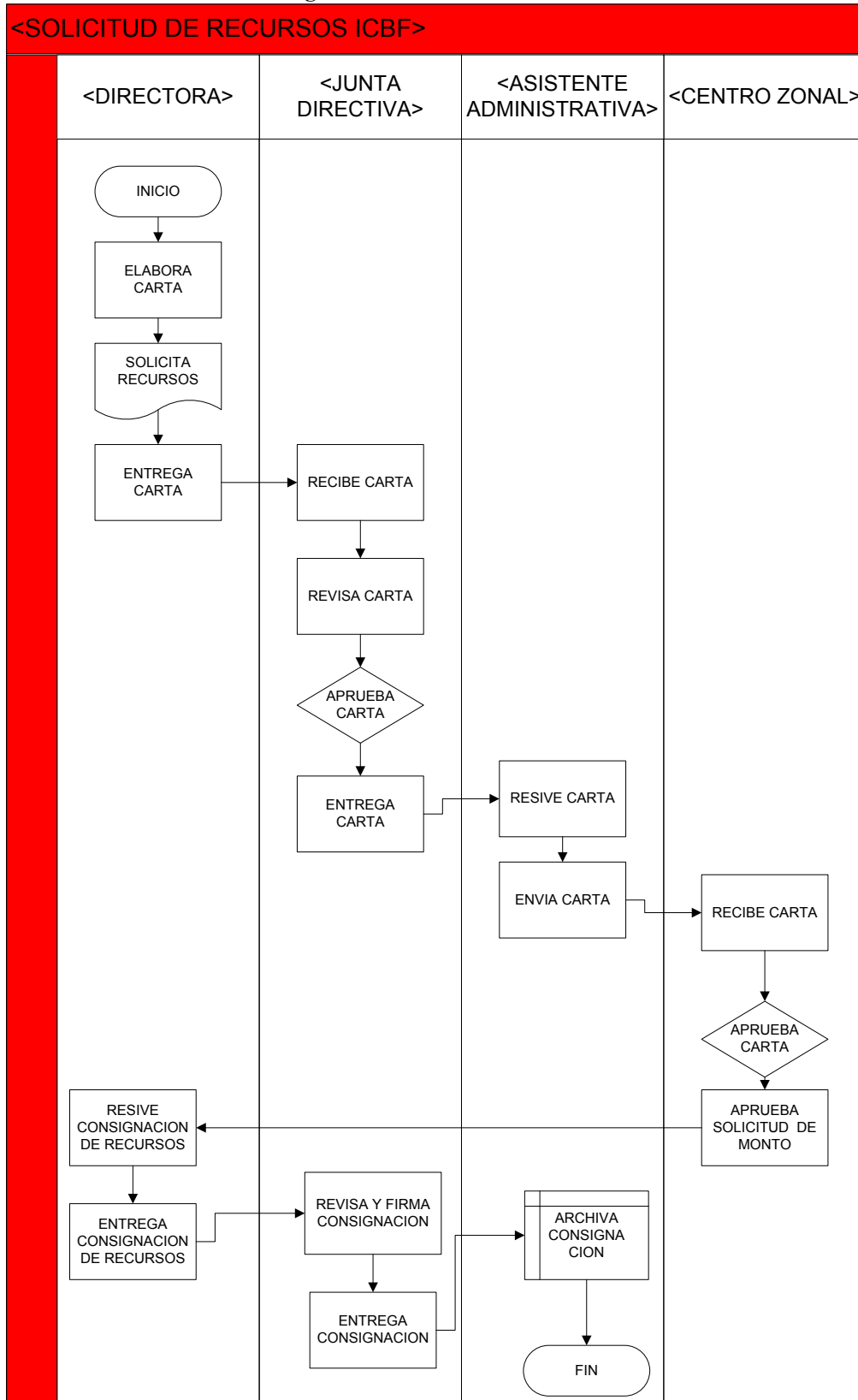
CODIGO: PR-ADR-13

FECHA:

PAG:

PROCESO ACTA ENTREGA DE RECURSOS ICBF

Figura 12 Proceso De Acta De Entrega De Donación.



Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-ADR-13
		FECHA:
		PAG:

PROCESO ACTA ENTREGA DE RECURSOS ICBF

8. Actividad

8.1. Solicitud De Recursos

Cualquier persona, entidad o grupo puede solicitar recursos para la empresa, para la cual deben llevar la solicitud del monto requerido y el motivo o en que será invertido, la directora recibe la carta, la entrega a la junta directiva que es la persona encargada de verificar los datos y la entrega a la asistente administrativa quien la archiva.

8.2. Realización De Acta De Recursos ICBF

Al recibir la carta solicitando la donación la directora debe entregar a la junta directiva y la junta al gerente de zona.

8.3. Aprobación De Entrega De Recursos

Cuando la gerente de zona recibe la solicitud, es necesario que la apruebe para que de esta manera la directora elabore el acta FR-111- Formato De Acta Entrega De Recursos.

8.4. Entrega De Recursos

Elaborada la carta por la directora, se comunica con la persona que realizó la solicitud y entrega la carta para que la firme el acta y sirva para evidenciar que se efectuó la entrega de los recursos, la directora recibe la consignación del banco.

9. Documento De Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-ASS-14
AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL		FECHA:
		PAG:

Anexo 14 Afiliación a la Seguridad Social Integral.

- 1. Nombre del Procedimiento: Afiliación A La Seguridad Social Integral.**
- 2. Responsable: Asistente administrativa**
- 3. Objetivos: Diligenciar el ingreso del personal a la empresa en todas las afiliaciones exigidas por el gobierno para la seguridad del personal.**
- 4. Resultados Esperados: Se pretende que todo empleado este afiliado a un régimen de salud, con el fin de asegurar que el bienestar de cada uno de los trabajadores que hacen parte de la empresa.**
- 5. Limites**
 - **Punto Inicial: Buscar datos del empleado en la hoja de vida**
 - **Punto Final: Registro a la afiliación del empleado en el sistema radicado en la seguridad social integral.**

6. Formatos e Impresos

IN-AAA-06 Afiliación A Seguridad Social Integral

7. Flujograma

Ver figuras 13 y 14.



VERSION:00

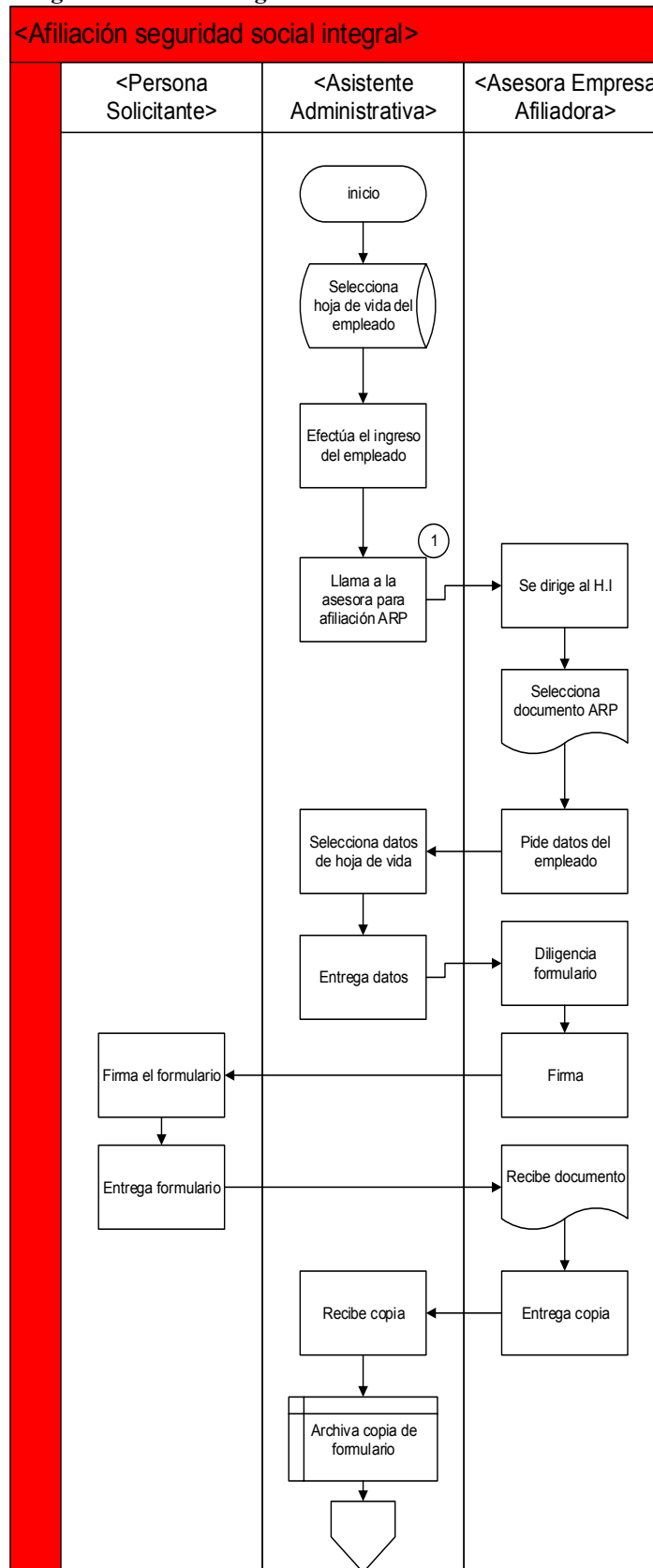
CODIGO: PR-ASS-14

FECHA:

PAG:

AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

Figura 13 Afiliación Seguridad Social Integral I.



Fuente: Autores 2013.

Z



VERSION:00

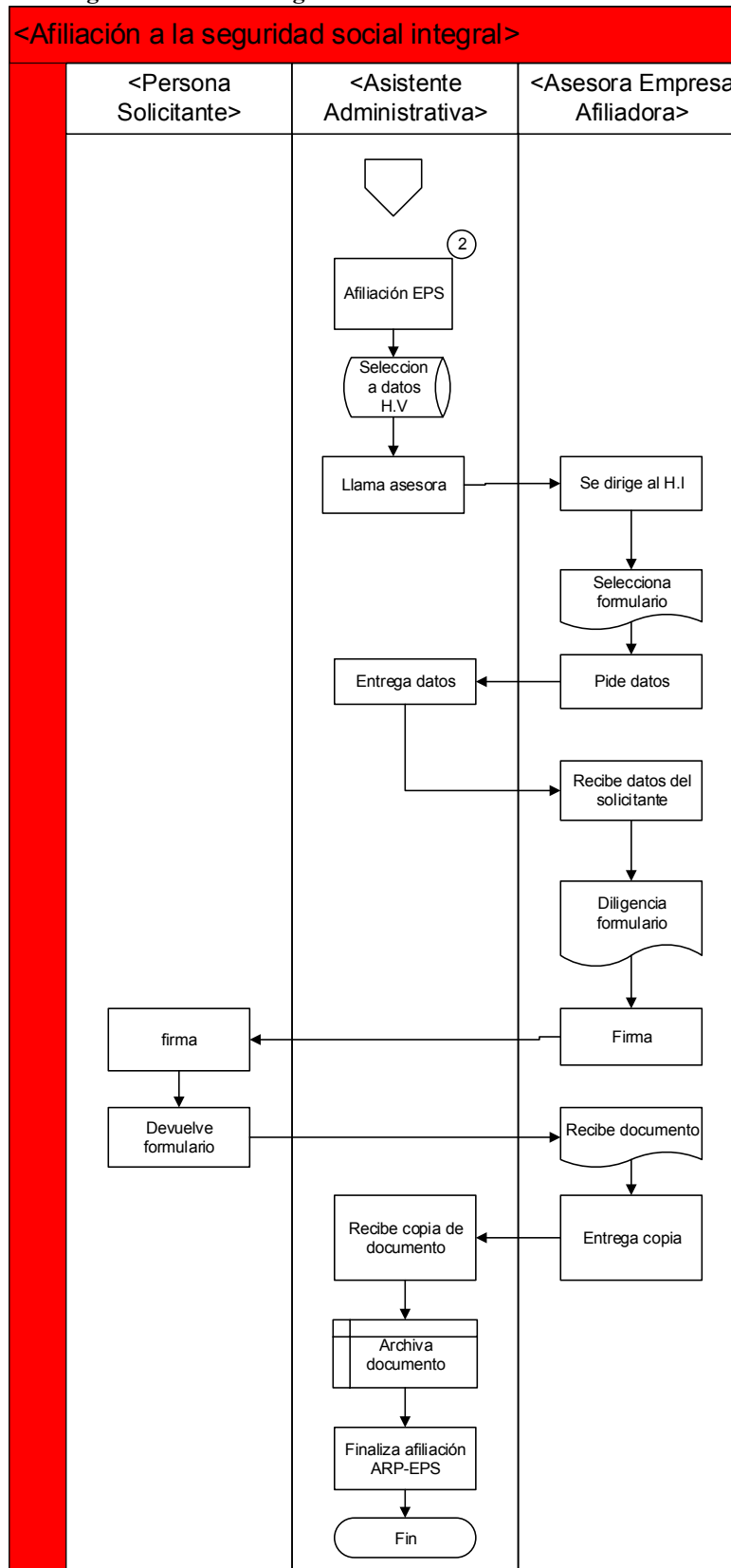
CODIGO: PR-ASS-14

FECHA:

PAG:

AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

Figura 14 Afiliación Seguridad Social Integral II.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00
CODIGO: PR-ASS-14
FECHA:
PAG:

AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

8. Actividad Buscar Hoja de Vida en Base de Datos

La asistente administrativa busca hoja de vida en base de datos de los empleados a contratar, ya sean aprendices o personal fijo para la empresa.

8.1. Afiliación a la ARP

La asistente administrativa (1) día antes de llegar el empleado, busca la hoja de vida y luego llama a la asesora para que diligencie el formulario.

8.2. Afiliación a la E.P.S.

La asistente administrativa llama a la asesora de la E.P.S. Según sea las preferencias del empleado, para que ellos diligencien el trámite de la afiliación.

Los requisitos para la afiliación que se deben tener son:

- Fotocopia de la cedula ampliada
- Fotocopia de la cedula de la esposa
- Fotocopia del registro civil o tarjeta de identidad de los hijos

Cuando la afiliación se realiza manual se imprime y cuando se llama a la asesora se saca copia del certificado de afiliación para anexarlo a la historia laboral sin olvidar las respectivas firmas.

8.3. Afiliación a la A.F.P.

Cuando la asistente administrativa tenga las afiliaciones anteriores se procede a realizar la afiliación según:

- ISS
- Colfondos
- Horizonte
- protecciones
- ING
- Comfandi

Cuando el empleado pide cambiar de fondo de pensión, este debe pertenecer por más de 5 años a un fondo antes de cambiarse a otro. El asesor de cada fondo es quien radica los documentos y envía un correo avisando si este fue aprobado o no.

8.4. Ingreso del Personal a la Empresa

Una vez se anuncia que el empleado ingresara a la empresa, en el comunicado se observa la fecha.



VERSION:00
CODIGO: PR-ASS-14
FECHA:
PAG:

AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-EIP-15
		FECHA:
		PAG:

ELABORAR EL TRAMITE EXÁMENES INGRESO Y RETIRO DEL PERSONAL

Anexo 15 Elaborar el Trámite Exámenes Ingreso y Retiro del Personal

1. Nombre del Procedimiento: Elaborar el trámite de Exámenes para el ingreso y el retiro del personal vinculado con la empresa.

2. Responsable: Asistente administrativa

3. Objetivos: Verificar que toda persona que este próxima a vincularse o desvincularse con la empresa, se realice los exámenes médicos pertinentes para de esta forma disponer de un soporte de las condiciones de salud del empleado.

4. Resultados Esperados: Asegurar que cada empleado se realice los exámenes médicos pertinentes.

5. Limites

- **Punto Inicial:** Solicitar los exámenes al candidato.
- **Punto Final:** Recibir resultados y recibir la valoración del médico del H.I

6. Formatos e Impresos

FR-111-04 Formato Lista de Exámenes de Ingreso

FR-111-05 Hoja De Datos

7. Flujograma

Ver figura 15.



VERSION:00

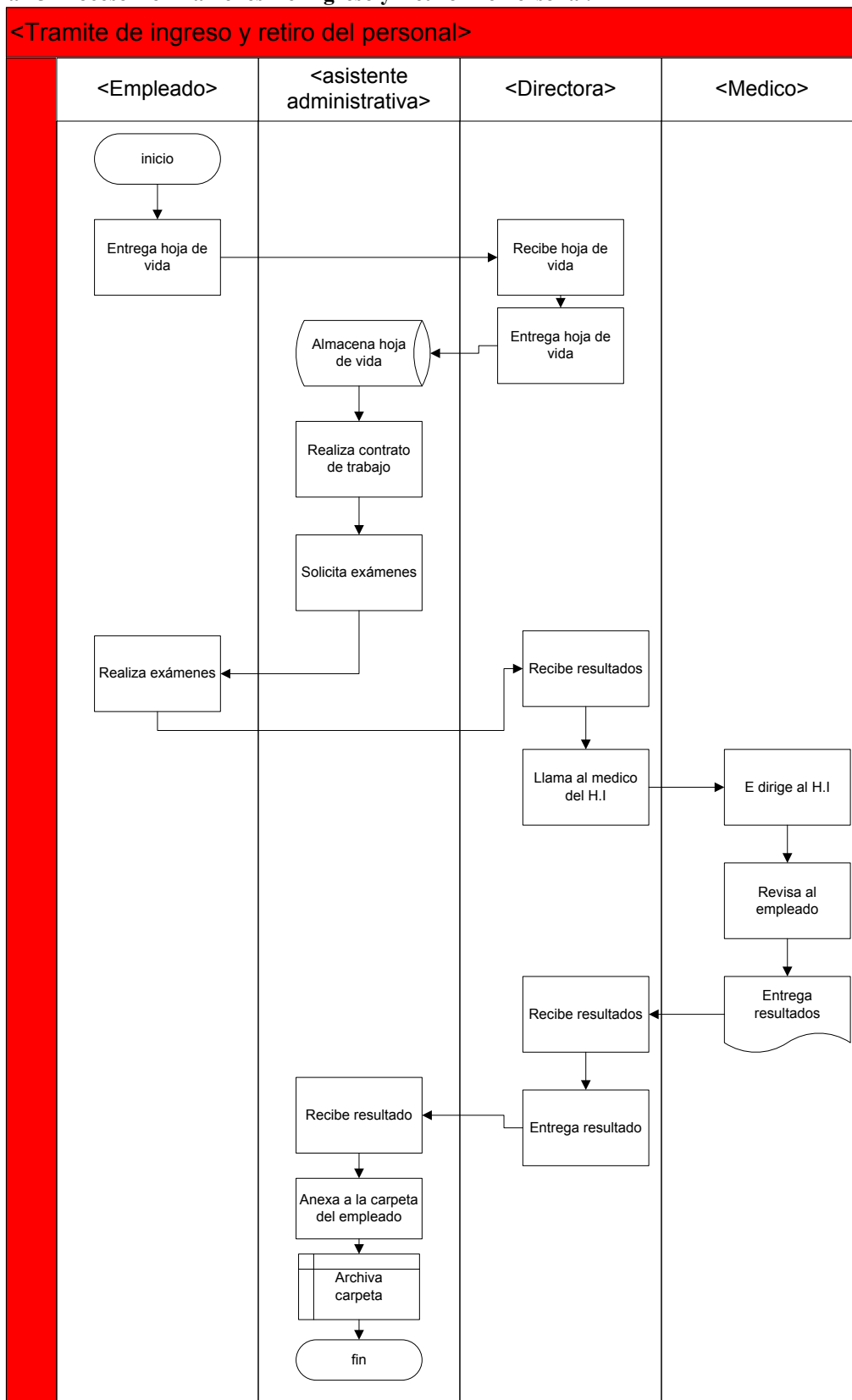
CODIGO: PR-EIP-15

FECHA:

PAG:

ELABORAR EL TRAMITE EXÁMENES INGRESO Y RETIRO DEL PERSONAL

Figura 15 Proceso De Exámenes De Ingreso y Retiro De Personal.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:
CODIGO: MAN-FUN-01
FECHA:
PAG:

ELABORAR EL TRAMITE EXÁMENES INGRESO Y RETIRO DEL PERSONAL

8. Actividad

8.1. Comunicarse con el Candidato

La asistente administrativa se comunica con la persona seleccionada para un determinado cargo en la empresa, y solicita que se realice unos exámenes médicos lo antes posible.

8.2. Solicitud de Exámenes

Cuando se comunican con el candidato seleccionado, este se los realiza para poder ingresar a laborar en la empresa.

8.3. Entrega de Exámenes De Ingreso

Una vez que realiza los exámenes solicitados se los entrega a la directora, y separa una cita con el médico general del H.I

8.4. Realizar el Examen Médico de Ingreso

La directora llama al médico quien se dirige al H.I para un análisis general del candidato y revisar los exámenes de laboratorio para asegurar que se encuentra en óptima condiciones físicas y que no tiene problemas de salud que puedan afectar su desempeño en la labor a realizar y/o al retiro de la empresa se encuentre en condiciones de salud óptimas para evitar problema legales.

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-CTC-16
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE CARTA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Anexo 16 Procedimiento de Realización de Carta de Terminación de Contrato.

- 1. Nombre del Procedimiento:** Realizar la carta de terminación de contrato de trabajo
- 2. Responsable:** Directora
- 3. Objetivos:** Efectuar la carta de terminación de contrato a los empleados que se cumple el periodo pactado en el contrato de trabajo o su desvinculación del H.I.
- 4. Resultados Esperado:** Mantener un control y registro de los contratos de los empleados
- 5. Limites**
 - **Punto Inicial:** Revisar base de datos de los contratos próximos a culminar fecha de vencimiento o desvinculación.
 - **Punto Final:** Realizar carta terminación de contrato y entregarla al empleado.
- 6. Formatos E Impresos**

FR-111-B Carta Terminación De Contrato

7. Flujograma

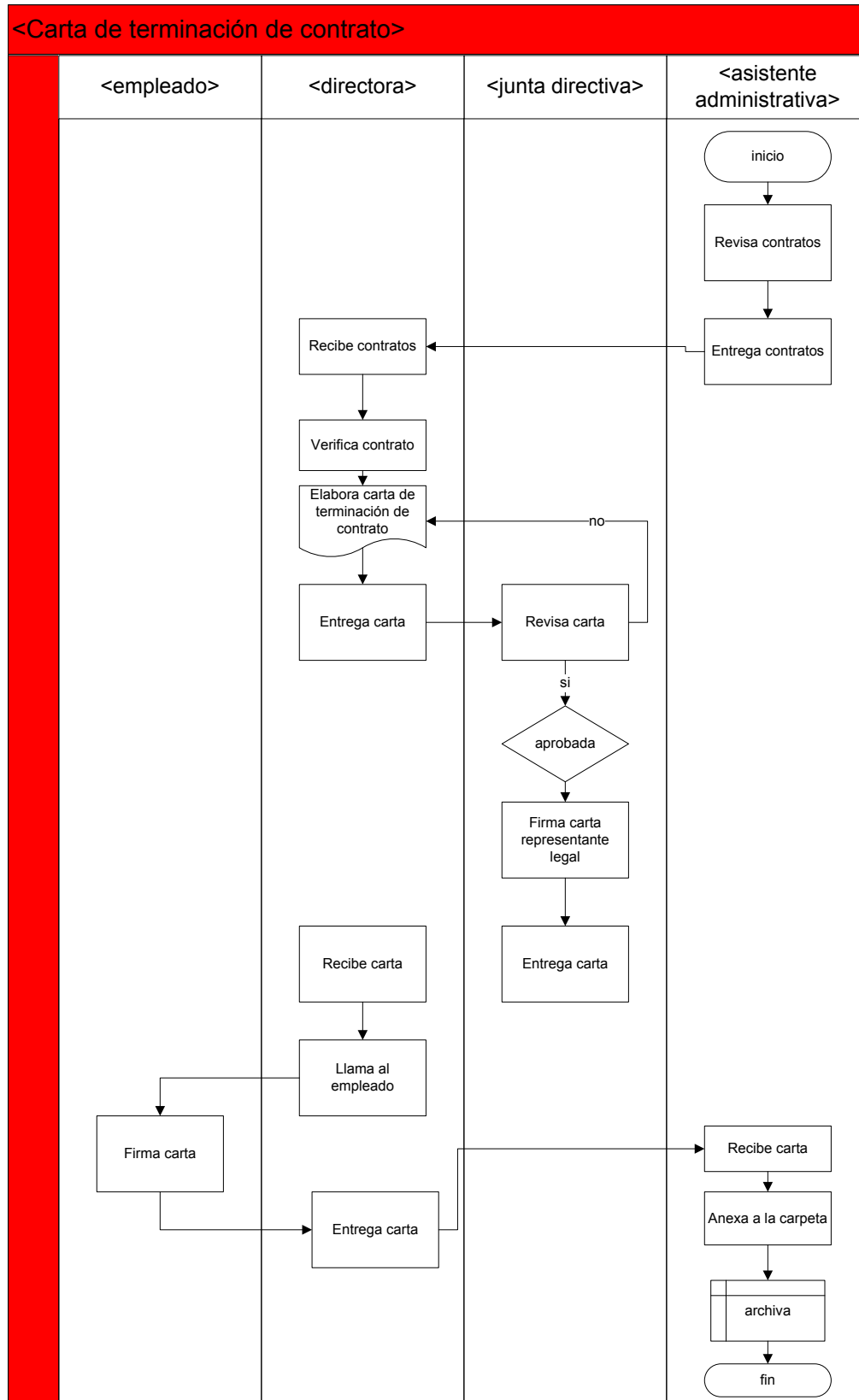
Ver figura 16.



VERSION:
CODIGO: MAN-FUN-01
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE CARTA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Figura 16 Carta de Terminación de Contrato.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:
CODIGO: MAN-FUN-01
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE CARTA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

8. ACTIVIDAD

8.1. REVISAR CONTRATOS

La asistente administrativa debe revisar de forma periódica los contratos para actualiza los contratos y para de esta manera tener un registro de los contratos de los empleados.

8.2. INFORMAR A LA DIRECTORA

Al acercarse la fecha de culminación de un contrato, la asistente administrativa debe informar a la directora, la cual hace la carta la junta directiva determina si se elabora de nuevo el contrato o se finaliza.

8.3. EFECTUAR CARTA

Cuando la junta directiva establece que se da por terminada la labor del empleado en la empresa, la directora elabora la carta FR-111-B.

8.4. APROVACION DE CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO

La directora entrega la carta a la junta directiva para que, proporcione su respectiva aprobación y firma.

8.5. ENTREGAR Y ARCHIVAR CARTA

La junta directiva aprueba la carta, la directora procede con la entrega al empleado para que la firme y la entrega a la asistente para el almacenamiento en la hoja de vida del empleado.

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
PROCEDIMIENTO COBRO INCAPACIDADES		CODIGO: PR-PPI-17
		FECHA:
		PAG:

Anexo 17 Procedimiento Cobro de Incapacidades.

1. **Nombre del Procedimiento:** Trámite De Cobro De Incapacidades Por A.G. Y E.T.
2. **Responsable:** Asistente administrativa
3. **Objetivos:** Diligenciar los trámites, para darle el reembolso del dinero, por situaciones lesiones en el trabajo y enfermedad general.
4. **Resultados Esperados:** Diligenciar las afiliaciones a la seguridad social integral a los empleados que ingresan a la empresa, también realizar las labores y procesos de cada puesto de trabajo.
5. **Limites**
 - **Punto Inicial:** Reportar Incapacidades de los empleados, ya sea por accidente de trabajo, enfermedad profesional o general.
 - **Punto Final:** Realizar el cobro de las incapacidades que han sido canceladas por la EPS.
6. **Formatos E Impresos**

FR-111-E Informe Para Presunto Accidente
FR-111-O Formato De Solicitud (Pago De Subsidio)
7. **Flujograma**

Ver figuras 17 y 18.



VERSION:00

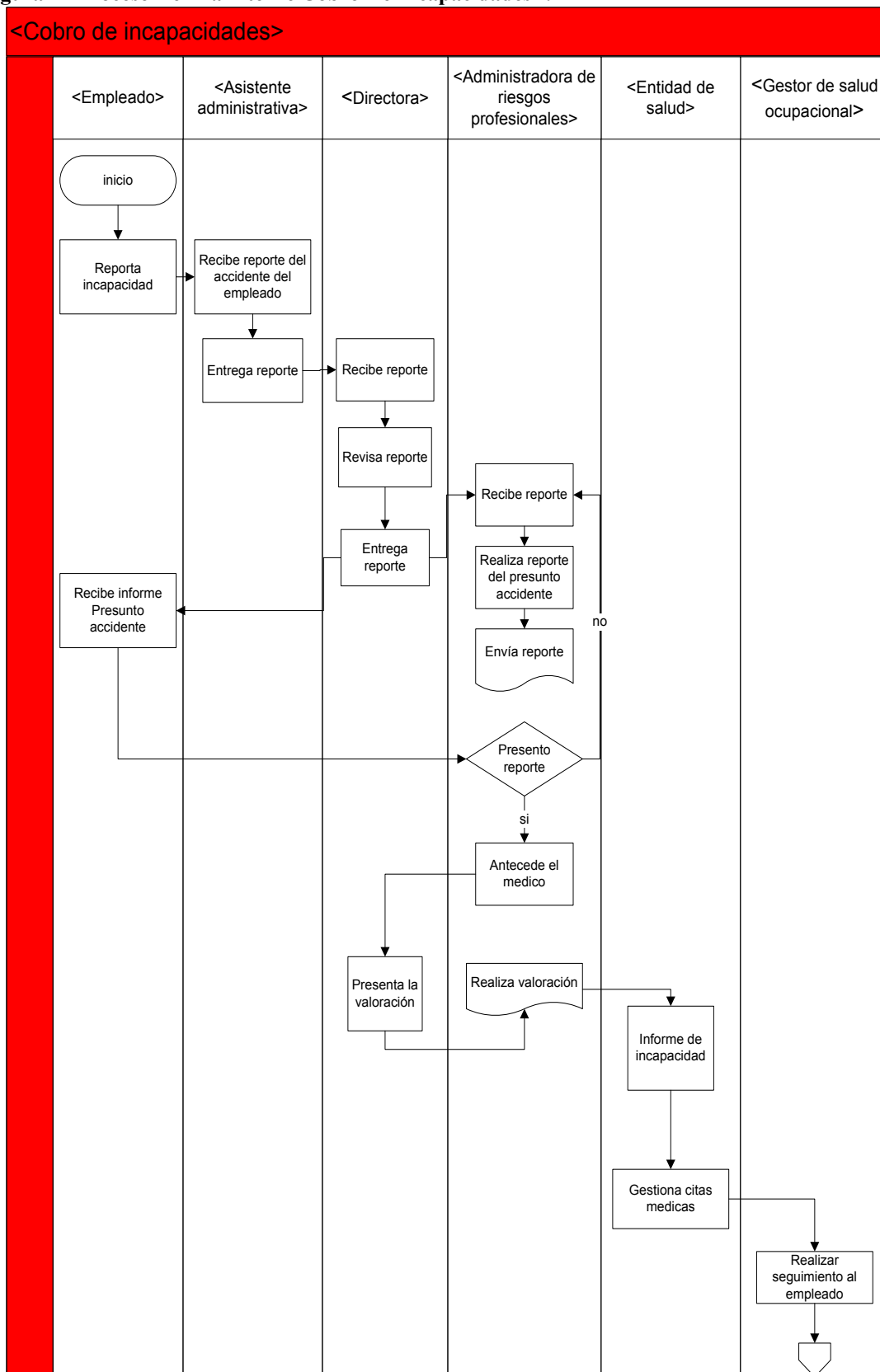
CODIGO: PR-PPI-17

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO COBRO INCAPACIDADES

Figura 17 Proceso De Trámite De Cobro De Incapacidades I.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

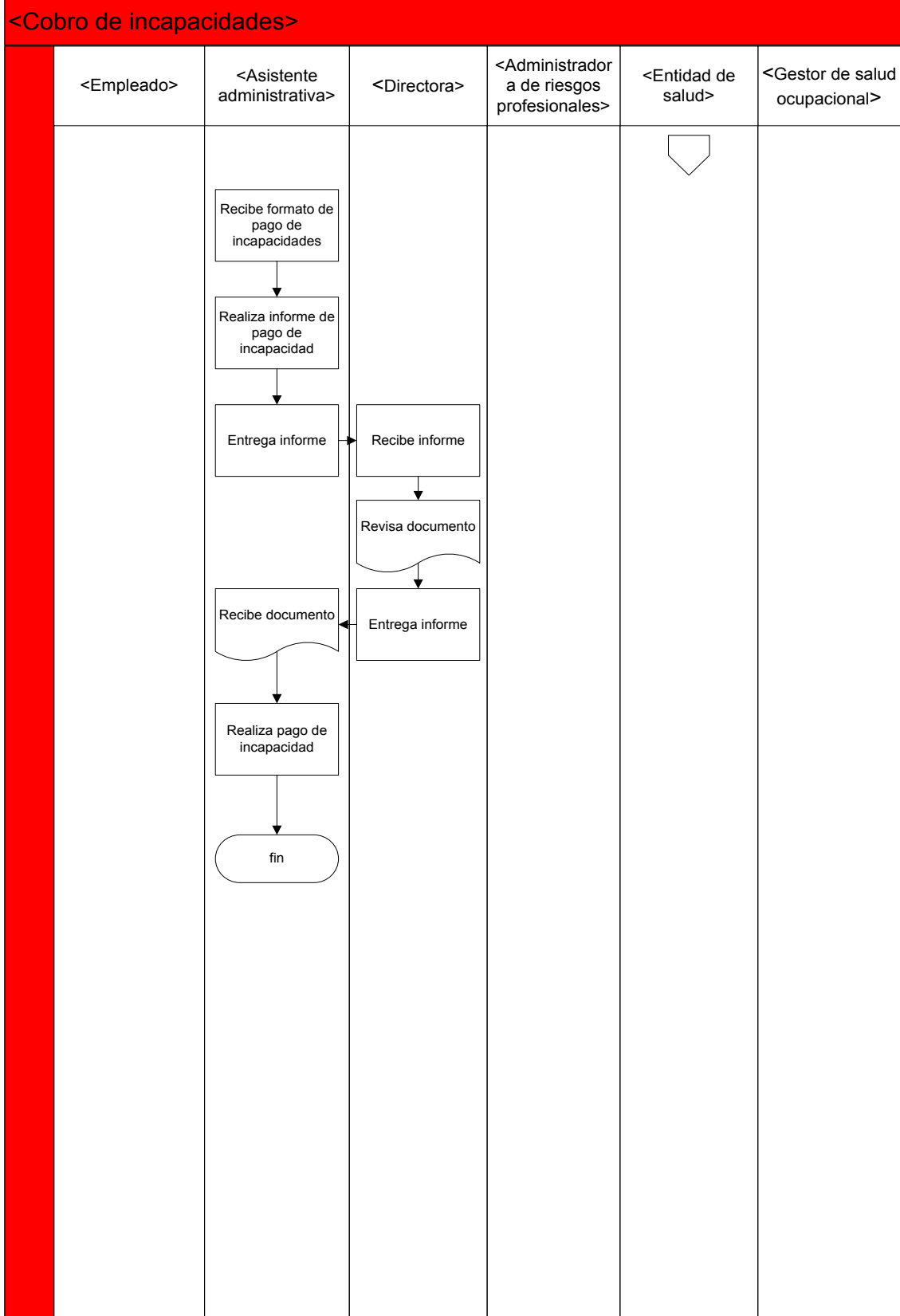
CODIGO: PR-PPI-17

FECHA:

PROCEDIMIENTO COBRO INCAPACIDADES

PAG:

Figura 18 Proceso De Trámite De Cobro De Incapacidades II.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: PR-PPI-17

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO COBRO INCAPACIDADES

8. Actividad

8.1. Empleado informa a la asistente administrativa

Cuando un empleado se accidenta en el lugar de trabajo debe reportarlo de inmediato a la asistente administrativa, describiendo de forma muy detallada cada uno de los acontecimientos, al igual informa de la presencia de testigos.

8.2. Reporta accidente a positiva

La asistente administrativa una vez es notificado por el empleado accidentado, inmediatamente debe reportarlo a la ARP Positiva, la cual genera un informe que es entregado al empleado para que asiste con este a su respectiva EPS.

8.3. Positiva genera informe

La ARP al recibir el reporte de accidente de trabajo genera un Informe de Presunto Accidente del Empleador o Contratante (FR-111-E) y lo envía a la empresa para que sea entregado al respectivo empleado.

8.4. Informe de la EPS

El empleado recibe el informe después se dirige a la EPS donde está afiliado, y es revisado, el cual dan un parte médico.

8.5. Empleado trae informe medico

Cuando el médico revisa y valora al empleado este debe describir en qué lugar fue afectado por el accidente y reporta los números de días de incapacidad.

8.6. Informar a la gestora de salud ocupacional

Cuando se reporta un accidente se informa a la gestora de salud ocupacional para que realice el seguimiento al empleado accidentado, diligencie las citas médicas y realice visitas.

8.7. Reportar incapacidad

Un empleado puede ser incapacitado por enfermedad general, profesional o accidente de trabajo.

8.8. Pago de incapacidad

Cuando la ARP reconoce la incapacidad a un empleado, envía a la empresa a la cual pertenece un el Formato De Solicitud (FR-111-O), después de que la



VERSION:00

CODIGO: PR-PPI-17

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO COBRO INCAPACIDADES

Directora recibe este formato lo pasa a la asistente administrativa para que genere el pago de la incapacidad en la nómina.

9. Documento de Referencia

Ninguno

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		VERSION:00
		CODIGO: PR-PCM-18
		FECHA:
		PAG:

EFECTUAR MANEJO CAJA MENOR

Anexo 18 Efectuar Manejo Caja Menor.

1. **Nombre del Procedimiento:** Efectuar Manejo Caja Menor
2. **Responsable:** Asistente administrativa
3. **Objetivos:** Controlar el manejo del dinero diario y su desembolso
4. **Resultados Esperados:** Controlar la utilización del dinero de caja menor del H.I
5. **Limites**
 - **Punto Inicial:** Hacer el requerimiento para el desembolso del dinero para caja menor.
 - **Punto Final:** informar cómo es distribuido el dinero en ese periodo de tiempo determinado.
6. **Formatos e Impresos**

FR-111-J Gastos De Caja Menor
FR-111-HLegalización De Gastos
FR-111-PSolicitud Requerimiento Caja Menor
FR-111-F Relación Gastos Caja Menor
7. **Flujograma**

Ver figura 19.



VERSION:00

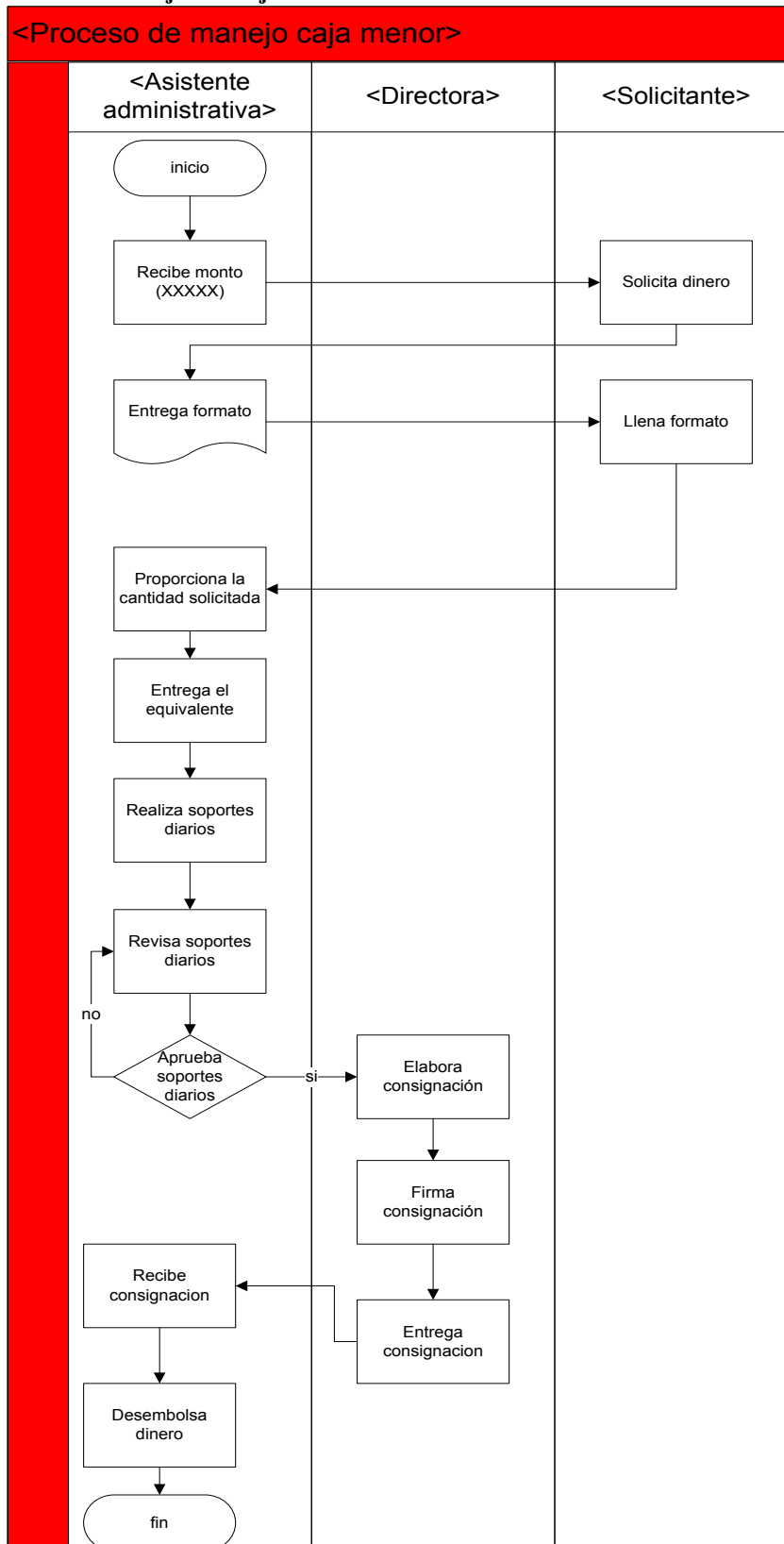
CODIGO: PR-PCM-18

FECHA:

PAG:

EFECTUAR MANEJO CAJA MENOR

Figura 19 Proceso De Manejo De Caja Menor.



Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-PCM-18
		FECHA:
		PAG:

EFECTUAR MANEJO CAJA MENOR

8. Actividad

8.1. Establecer el Monto

La auxiliar de oficina recibe un monto de (XXXX), para gastos esporádicos que se puedan presentar en el desempeño de las labores del H.I el monto es menor de (xxxxx)

8.2. Solicitud

La persona recibe la solicitud, para tramitar el dinero de la caja y deducirlo.

Estas se deben distribuir de la siguiente manera:

1. 50% para atender gastos por pago de los siguientes servicios:

- Mantenimiento equipos de oficina.
- Mantenimiento de edificios.
- Mantenimiento equipo de transporte.
- Comunicaciones y transporte.

2. 30% para atender gastos por compra de los siguientes bienes:

- Combustibles.
- Papelería y útiles de escritorio.
- Elementos de aseo y cafetería.
- Impresos y publicaciones.
- Otros materiales y suministros.

3. 20% atender gastos de personal por viáticos y gastos de viaje.

Nota: Para pago de viáticos y gastos de viaje con recursos de las cajas menores se requiere autorización escrita del ordenador del gasto, que debe adjuntarse a la solicitud de reembolso como requisito para la legalización del gasto.

8.3. Reembolso de la Caja Menor

La asistente administrativa cuando dispone solamente del 50% del monto \$(xxxxx), pasa a la dirección y presenta la relación de todos los gastos, especificando bajo que concepto se destinó la plata.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-PCM-18
		FECHA:
		PAG:

EFECTUAR MANEJO CAJA MENOR

8.4. Elaboración de los Soportes

Es fundamental que la Asistente administrativa lleve el control diario de la caja menor estableciendo como se han invertido el dinero disponible en la caja menor.

8.5. Desembolso del Dinero

La directora debe revisar los soportes entregados por la asistente administrativa y verifica que todo se encuentre en orden y de esta manera autorizar la consignación para el respectivo desembolso de dinero para ser legal la entrega del efectivo.

8.6. Realizar las Deducciones

Cuando directora aprueba los soportes, se los pasa a la asistente administrativa para que llene las consignaciones que desembolsara la asistente.

9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-PCT-19
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO COMPRAS TERCEROS

Anexo 19 Procedimiento de Compra a Terceros.

1. **Nombre del Procedimiento:** compras a terceros
2. **Responsable:** Directora
3. **Objetivos:** Controlar y Coordinar las actividades diarias de compras en el H.I
4. **Resultados Esperado:** Recibir y hacer el debido proceso.
5. **Limites**
 - a. **Punto Inicial:** Diligenciar el registro de las compras diarias.
 - b. **Punto Final:** Archivar los documentos
6. **Formatos E Impresos**

FR-111-N Compras A Terceros
7. **Flujograma**

Ver las figuras 20 y 21.



VERSION:00

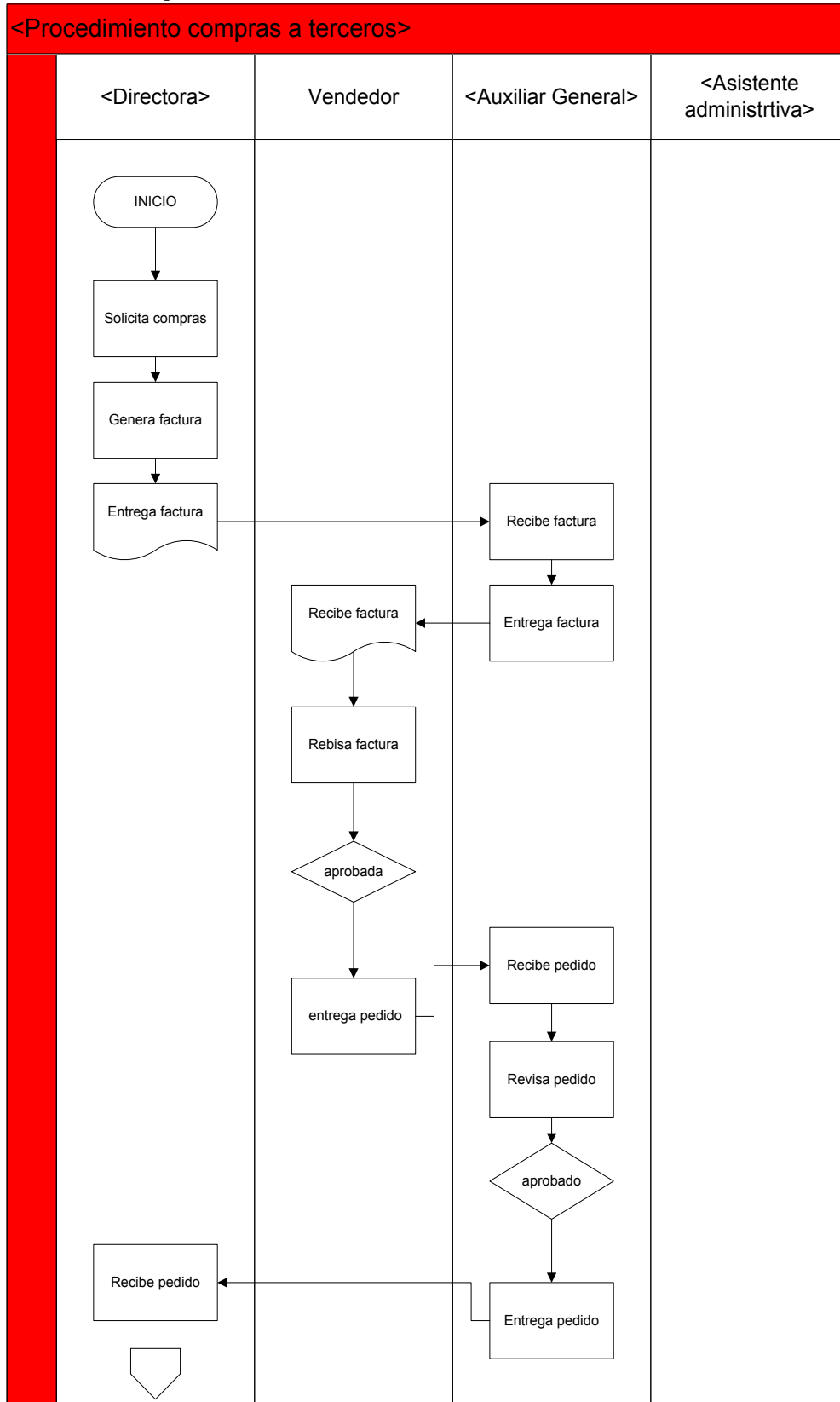
CODIGO: PR-PCT-19

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO COMPRAS TERCEROS

Figura 20 Proceso De Recepción De Pedidos Clientes Menores I.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

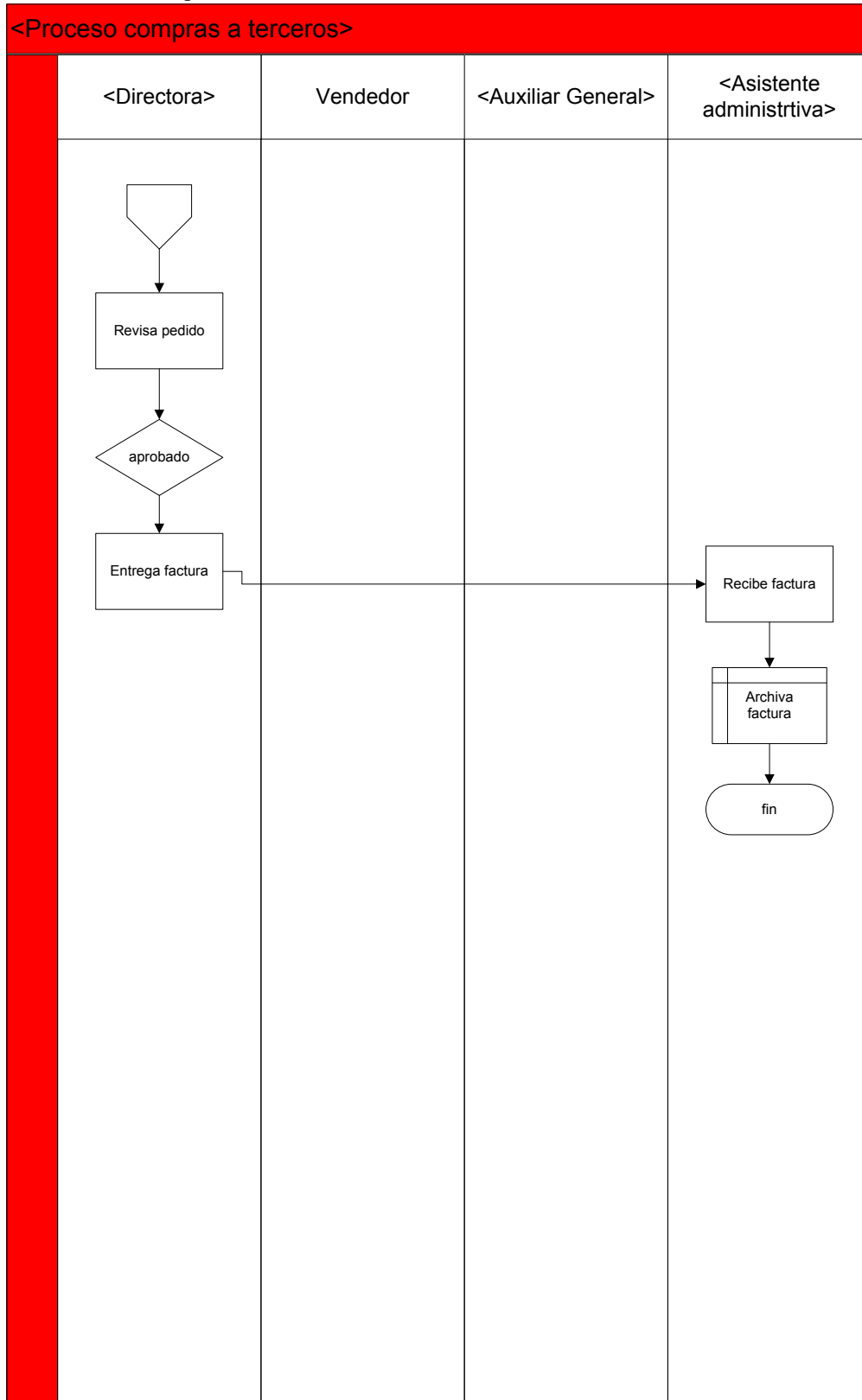
CODIGO: PR-PCT-19

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO COMPRAS TERCEROS

Figura 21 Proceso De Recepción De Pedidos Clientes Menores II.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: PR-PCT-19

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO COMPRAS TERCEROS

8. Actividad

8.1 Solicitud de compras

En el H.I se solicitan compras para suplir las necesidades que se presentan diariamente la directora es la encargada de hacer solicitud.

8.2 Facturas de compras

La directora recibe la solicitud de forma personal, y verificar si el pedido se está haciendo con justificación.

8.3 Entrega de factura

Al notificarse la solicitud se entrega al auxiliar general luego la entrega al vendedor quien la revisa y aprueba para hacer entrega del respectivo pedido.

8.4 Entrega producto

Cuando culmina la orden del pedido se efectúa la entrega de los productos que han sido solicitados a la directora la cual revisa y aprueba entrega a la asistente administrativa.

9 Documento de referencia

NINGUNO

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-EDC-20
PROCEDIMIENTO ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		FECHA:
		PAG:

Anexo 20 Procedimiento Envío de Correspondencia.

1. **Nombre del Procedimiento:** Realizar el envío de correspondencia
2. **Responsable:** Asistente administrativa
3. **Objetivos:** Garantizar la oportuna entrega al destinatario, de documentos o bienes mediante la eficiente coordinación del servicio de correspondencia, mensajería o paquetería del H.I
4. **Resultados Esperado:** Regularizar el manejo de la correspondencia recibida y despachada a nivel regional, para un adecuado control de la misma.
5. **Limites**

Punto Inicial: Solicitud de funcionario para enviar la correspondencia.

Punto Final: Enviar la correspondencia

6. **Formatos e Impresos**

FR-111-D Envío y Recibo de correspondencia

7. **Flujograma**

Ver figura 22.



VERSION:00

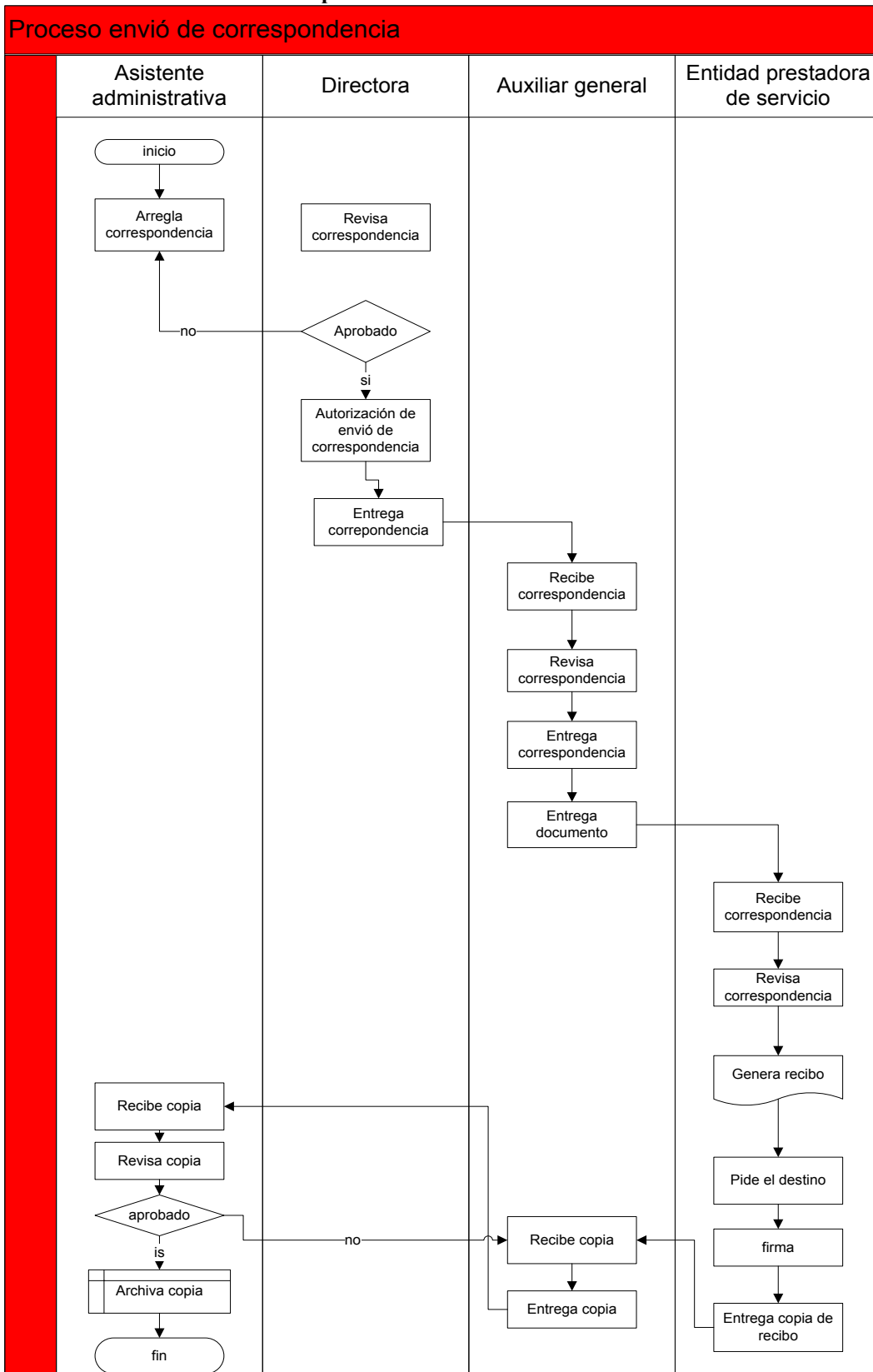
CODIGO: PR-EDC-20

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA

Tabla 35 Proceso de Envío de Correspondencia.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:

CODIGO: MAN-FUN-01

FECHA:

PAG:

PROCEDIMIENTO ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

8. Actividad

8.1. Elaboración de la Correspondencia

Cualquier colaborador de la empresa puede enviar todo tipo de correspondencia, debe encargarse de entregarla a la asistente administrativa para que se encargue de hacer el trámite. Los documentos relacionados con adquisiciones, envío de facturas o solicitud de permiso, deben llevar el visto bueno de la directora. Las cartas deben seguir una numeración correlativa, estar impresas en papel membretado y debe generarse copia.

8.2. Entrega de la Correspondencia

La entrega de la correspondencia es también función y responsabilidad de cada colaborador del debe entregarse de manera directa a la asistente administrativa, en forma organizada y anticipadamente no menos de 3 días.

8.3. Registro

Entregada la correspondencia la asistente administrativa debe entregarle al colaborador el FR-111-D Envío y recibo de correspondencia, para tener el respectivo registro de la documentación como también archivarlo.

8.4. Envío de Correspondencia

Una vez diligenciado el formato por el colaborador, la directora da su aprobación solicita al auxiliar general que se dirija a la entidad prestadora de servicio para realizar el envío, es necesario que el envío sea certificado.

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
PROCEDIMIENTO GESTION DOCUMENTAL		CODIGO: PR-RAD-04
		FECHA:
		PAG:

Anexo 21 Procedimientos Gestión de Documentos.

PROCEDIMIENTO DE GESTION DOCUMENTAL NTCGP-1000-2009

TABLA DE CONTENIDO

- 15. PROPOSITO
- 16. ALCANCE
- 17. DEFINICIÓN
- 18. CONTENIDO
 - 4.1. ENCARGADO DE REALIZAR LA REVISIÓN
 - 4.2. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 19. RESPONSABLES
- 20. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

		VERSION:00
PROCEDIMIENTO GESTION DOCUMENTAL		CODIGO: PR-RAD-04
		FECHA:
		PAG:

1. Propósito

Establecer y difundir normas que reglamenten la administración de la gestión documental en el Hogar Infantil Alegría Infantil.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable y mide el Sistema De Gestión De Calidad, por lo cual es aplicable a todos los procesos de la empresa.

3. Definición

Archivo: conjunto de documentos sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural.

Archivo central: Unidad administrativa donde se agrupan los documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de la entidad.

Carpeta: cubierta con que se resguardan los documentos para su conservación.

Ciclo vital del documento: etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

4. Contenido

4.1. Encargado de Realizar la Revisión

El líder de calidad será el encargado de revisar el cumplimiento del procedimiento de gestión documental.

4.2. Revisión del Procedimiento de Gestión Documental

La directora del hogar infantil alegría infantil es la persona idónea para realizar las revisiones al SGC que se realiza en la empresa y define qué aspectos deben modificarse, cambiarse o eliminarse para que sea congruente con los objetivos de la empresa.

El líder de calidad es la persona encargada de realizar la documentación e implementación del sistema de calidad y debe informar a todos los empleados como se ha desarrollado el proceso y cómo han evolucionado las no conformidades, al igual que el estado en el que estas se encuentran; si han sido solucionadas, están en proceso o no se efectuó ninguna acción para corregirlas.

		VERSION:00
		CODIGO: PR-RAD-04
		FECHA:
PROCEDIMIENTO GESTION DOCUMENTAL		PAG:

5. Responsables

Tabla 36 Responsables del procedimiento.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
LIDER DE CALIDAD	Velar por la realización, seguimiento y conservación de documentos.
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	Realizar todos los documentos propios de cada proceso Cumplir con el procedimiento de gestión documental.

Fuente: Autores 2013.

6. Documentos de Referencias

NTCGP-1000-2009

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			



VERSION:
CODIGO: PR-RDC-22
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Anexo 22 Procedimiento Recepción de Correspondencia.

1. **Nombre del Procedimiento:** Realizar la recepción de la correspondencia
2. **Responsable:** Directora
3. **Objetivos:** Recibir todos los documentos que llegan a la empresa.
4. **Resultados Esperado:** Mantener un control y registro de los documentos que ingresan a la empresa, entregándolos a los colaboradores.
5. **Limites**

PUNTO INICIAL: Recibir y registrar los documentos que ingresan.

PUNTO FINAL: Entregar al colaborador el documento.

6. **Formatos e Impresos**

FR-111-D Envío y Recepción De Correspondencia

7. **Flujograma**

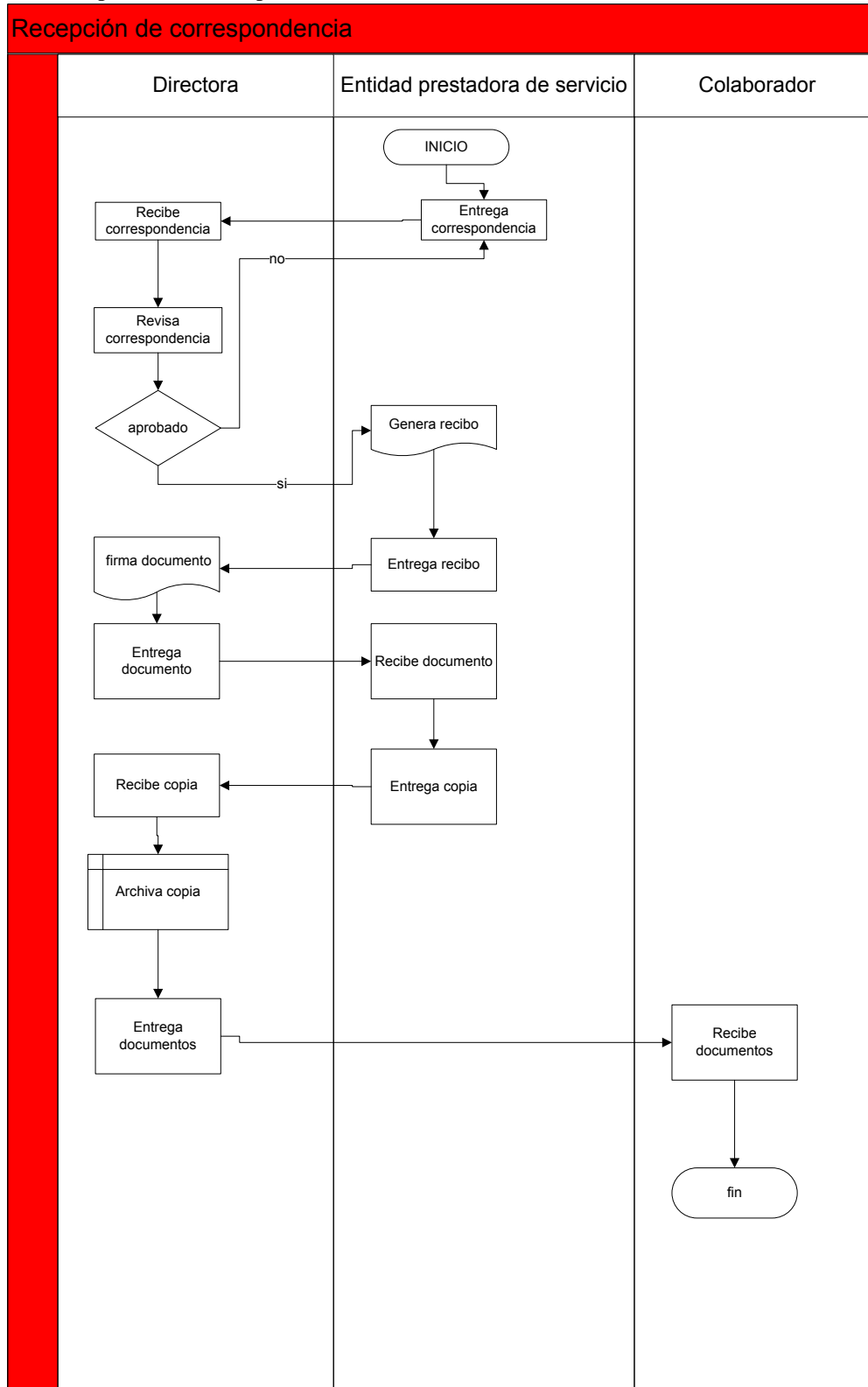
Ver figura 22.



VERSION:
CODIGO: PR-RDC-22
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Figura 22 Recepción de Correspondencia.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:
CODIGO: PR-RDC-22
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

8. Actividad

8.1. Recibe la Documentación que Envían a la Empresa

La Directora es la encargada de recibir todos los documentos que puede ser en medio físico, correo interno, fax que ingresan a la empresa, registrar y archivar documento.

8.2. Registra la Documentación

Cuando la Directora recibe la correspondencia, es necesario que llene el FR-111-D Envió Y Recepción De Correspondencia para que pueda seguir con el proceso.

8.3. Entrega al Funcionario Competente

Al registrar la correspondencia debe entregar los documentos al colaborador respectivo.

9. Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-INN-23
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE NIÑOS(AS)

Anexo 23 Procedimiento Tramite Ingreso de Niños (AS).

1. **Nombre del Procedimiento:** Efectuar el trámite de ingreso de niños y niñas al plantel.
2. **Responsable:** Directora
3. **Objetivos:** Se realiza el trámite requerido al momento de incorporar a un nuevo niño o niña al plantel.
4. **Resultados Esperado:** Seleccionar a los niños y niñas que cumplan con los requisitos pertinentes para entrar en el plantel.
5. **Limites**

Punto Inicial: Entrega de registro civil del niño o la niña.

Punto Final: matricula y firma de los padres
6. **Formatos e Impresos**

FR-111-S Ficha de inscripción

FR-111-X Matricula
7. **Flujograma**

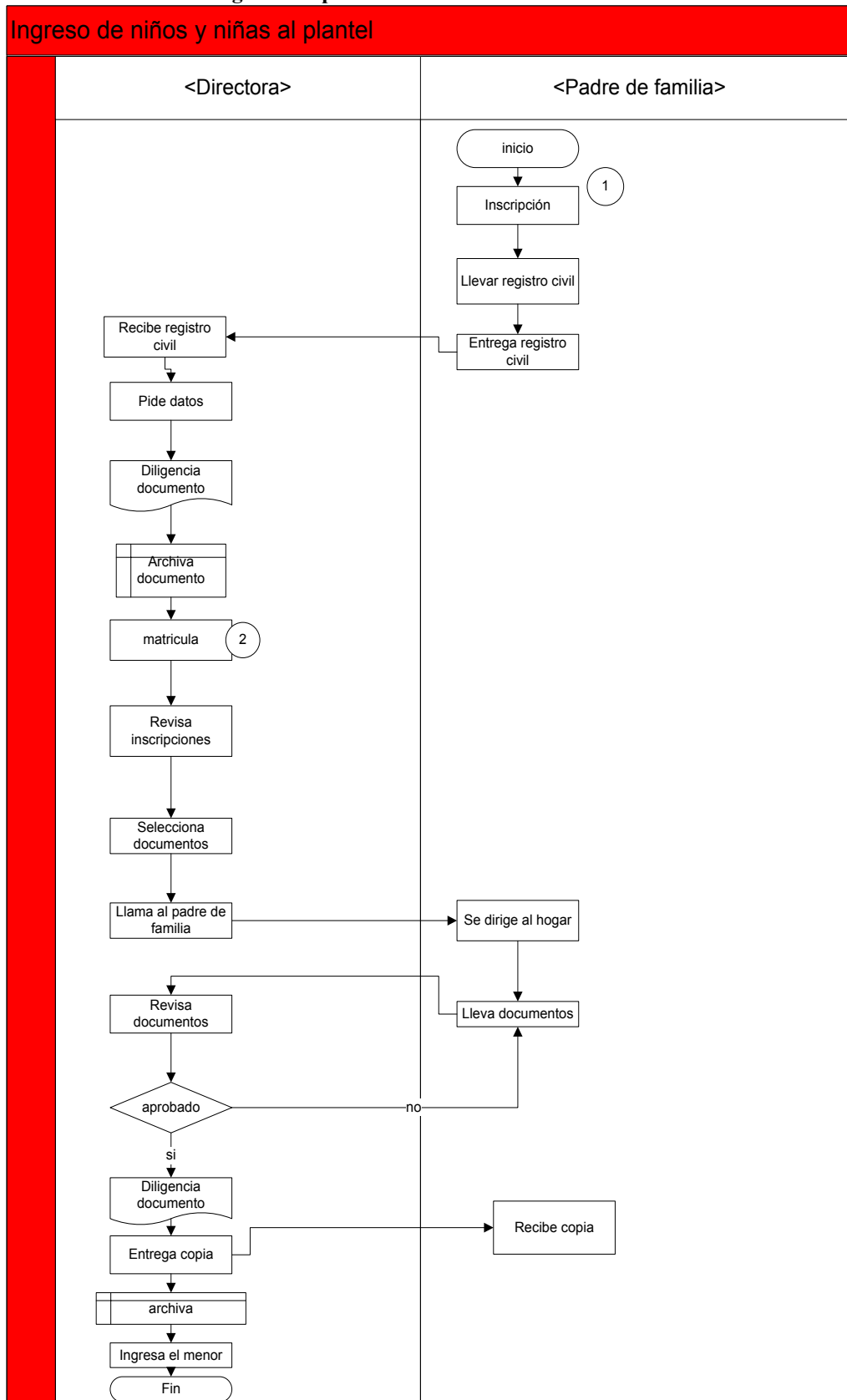
Ver figura 23.



VERSION:
CODIGO: MAN-FUN-01
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE NIÑOS(AS)

Figura 23 Proceso tramite ingreso del personal.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:
CODIGO: MAN-FUN-01
FECHA:
PAG:

PROCEDIMIENTO TRAMITE INGRESO DE NIÑOS(AS)

8. Actividad

8.1 Recibe Registro Civil

La Directora recibe el registro civil del menor por parte del padre de familia para hacer inscripción se debe hacer con 2 meses de antelación.

8.2 Selección del Menor

Cuando la Directora recibe el registro civil, pide los datos del menor y diligencia la inscripción que se encuentra en el FR-111-S.

8.3 Verificación de Documento

Es importante que los datos suministrados por el padre de familia sean corroborados para continuar con el proceso.

8.4 Realización de la Matricula.

La Directora en el momento de ingreso del menor llama al padre de familia el cual lleva los documentos del menor solicitados en el formato de matrícula FR-111-X allí mismo se encuentra el documento a diligenciar, donde quedan registrados todos los datos personales del niño o la niña que ingresa al plantel

8.5 Ingreso

La directora aprueba y revisa documentos luego los archiva en la carpeta el menor ingresa al plantel un día después de la matrícula.

9 Documento De Referencia

INSTRUCTIVO DE INGRESO DE NIÑOS INS-111-C

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

 	VERSION:00
	CODIGO: PR-LAC-24
	FECHA:
	PAG:
ACTA LLAMADO DE ATENCIÓN COLABORADORES	

Anexo 24 Acta Llamado de Atención a los Colaboradores.

1. **Nombre del Procedimiento:** Elaboración de acta de llamado de atención colaboradores.
2. **Responsable:** DIRECTORA
3. **Objetivos:** Contribuir con la mejora de los colaboradores en hogar infantil alegría infantil para el desarrollo integral de los niños y niñas de la primera infancia.
4. **Resultados Esperado:** Ayudar a los colaboradores para que tengan un desempeño laboral eficaz en la organización.
5. **Limites**
 - Punto Inicial: Llamar al colaborador
 - Punto Final: firma de las partes del acta.
6. **Formatos e Impresos**

FR-111-U Formato llamado de atención
FR-111-T Formato oportunidad de mejora
7. **Flujograma**

Ver figura 24.



VERSION:00

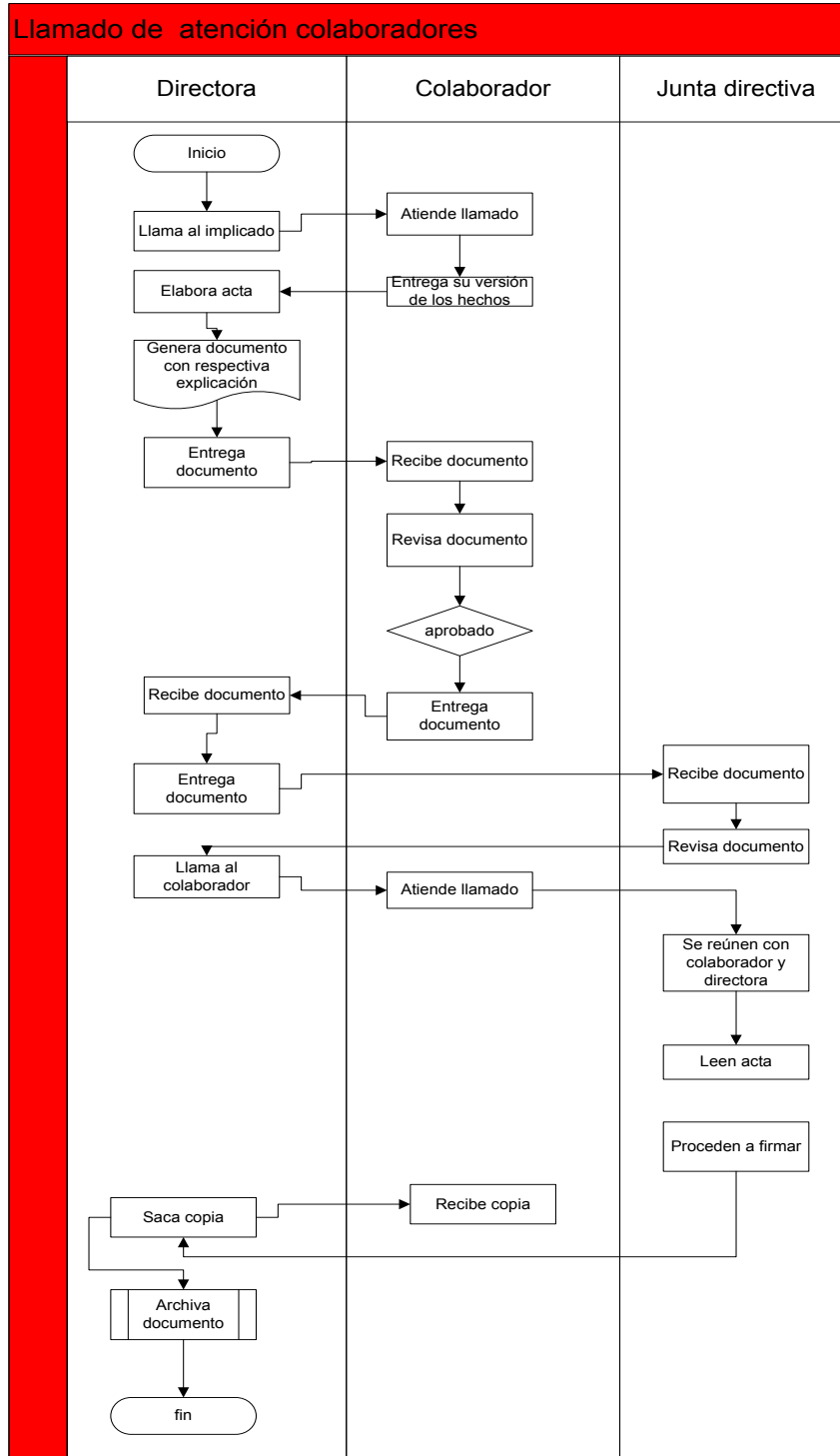
CODIGO: PR-LAC-24

FECHA:

ACTA LLAMADO DE ATENCIÓN COLABORADORES

PAG:

Figura 24 Llamado de Atención a los Colaboradores.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: PR-LAC-24

FECHA:

PAG:

ACTA LLAMADO DE ATENCIÓN COLABORADORES

8. Actividad

8.1 Llamado al Colaborador

La Directora llama al implicado en este caso el colaborador, por reporte o queja de terceros para que mejore en cuanto a su conducta.

8.2 Versión de los Hechos

Al recibir el llamado el colaborador da una versión de los hechos a la directora quien redacta en el acta pertinente q se encuentra en los formatos FR-111-U Y FR-111-T genera el documento para que el colaborador verifique lo que está escrito en el documento.

8.3 Lectura del Acta

La directora entrega el acta a la junta directiva para que verifique los hechos luego hace el llamado al colaborador para hacer la reunión y leer el acta para proceder a firma.

8.4 Entrega de Copia de Acta

La directora hace entrega de la copia del acta ala colaborador, después se dirige al archivo para archivar la respectiva acta.

9 Documento de Referencia

Ninguno

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: PR-GCD-25
		FECHA:
		PAG:

GESTIÓN DE CALIDAD

Anexo 25 Procedimientos Gestión de Calidad.

Proceso: Gestion de la calidad
Responsable del proceso: Lider de calidad
Objetivo: Mejoramiento continuo en pro de tomar acciones

Procedimiento	Servicios
Acciones Correctivas	Revisión y Determinación de No conformidades Determinación e implementación de las Acciones Registro y Seguimiento a las Acciones Correctivas
Acciones Preventivas	Determinación y análisis causas de posibles no Determinación e implementación de las Acciones Registro y Seguimiento a las Acciones Preventivas
Auditorias Internas	Planificación y Programación de Auditorias Internas de Seguimiento al Cumplimiento de las Auditorias
Control de Documentos	Aprobación, modificación y actualización de Mantener documentos legibles, fácilmente identificables Identificación de Documentos Externos Control de la Distribución de Documentos
Control de Registros	Mantener los Registros que otorguen evidencias Mantener Registros Legibles
Servicio no Conforme	Toma de Acciones para eliminar servicio no conforme Registro de los servicios no Conformes Verificación de la Corrección de la no conformidad
Resultados	Elaboración de Indicadores Medición de la Satisfacción del Cliente Auditorias Internas

		VERSION:
		CODIGO: PR – LDC-026
		FECHA:
		PAG:

PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN DE CUENTAS

Anexo 26 Procedimiento Legalización de Cuentas.

1. **Nombre del Procedimiento:** Realizar la legalización de cuentas.
2. **Responsable:** Asistente administrativa
3. **Objetivos:** Controlar las salidas y entradas de efectivo del H.I
4. **Resultados Esperados:** Informar constantemente los cambios ocurridos en las cuentas.
5. **Limites**
 - **Punto Inicial:** Efectuar entradas y salidas de efectivo.
 - **Punto Final:** Realizar la legalización de los activos.
6. **Formatos e Impresos**

FR-AAA-07 Formato Legalización de cuentas
7. **Flujograma**

Ver figura 25.



VERSION:

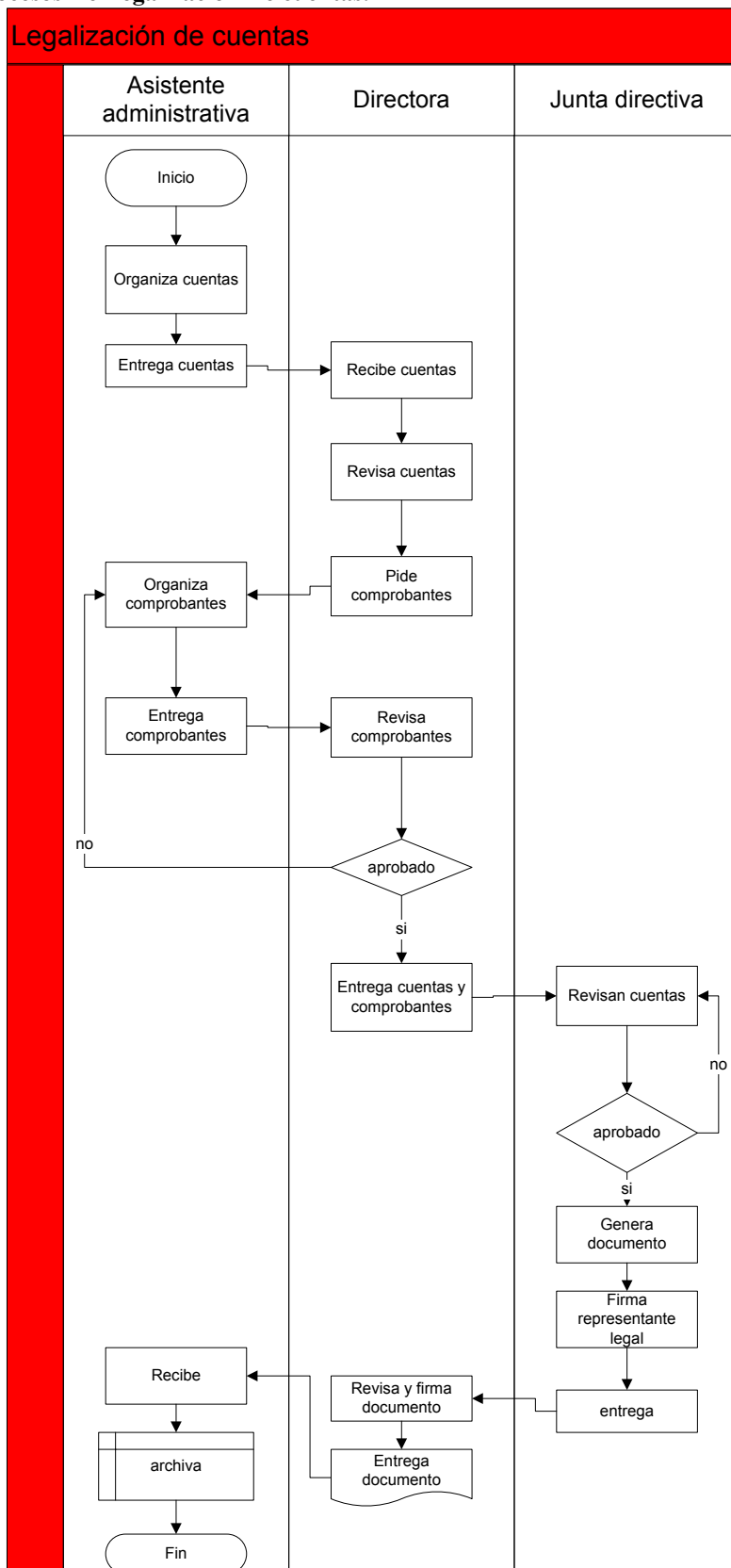
CODIGO: PR – LDC-026

FECHA:

PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN DE CUENTAS

PAG:

Figura 25 Procesos De Legalización De cuentas.



Fuente: Autores 2013.

 	VERSION:
	CODIGO: PR – LDC-026
	FECHA:
	PAG:
PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN DE CUENTAS	

8. Actividad

8.1. Entregar Cuentas

La asistente administrativa revisa las entradas y salidas de efectivo para la realización de verificación de cuentas y hacer su respectiva entrega a la directora.

8.2. Diligenciar Comprobación de Cuentas

La directora revisa el software de cuentas y pide a la asistente los comprobantes para corroborar las cuentas, al efectuarse la legalidad de las mismas se dirige a la junta directiva llevando a cabo la revisión de las cuentas.

8.3. Generar Documento

La junta directiva genera documento FR-AAA-07 en el cual queda registrado el reporte de las cuentas luego es entregado a la asistente quien los archiva.

9. Documento de Referencia

INS-AAA-01 ¿Cómo se elabora un flujo de efectivo?

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			



PAG:

Anexo 27 Registro y Control de Incidencias.

Fecha _____

Nombre _____

Incidente _____

Plan a seguir:

[illegible]

FIRMA DEL ACUDIENTE



VERSION:00

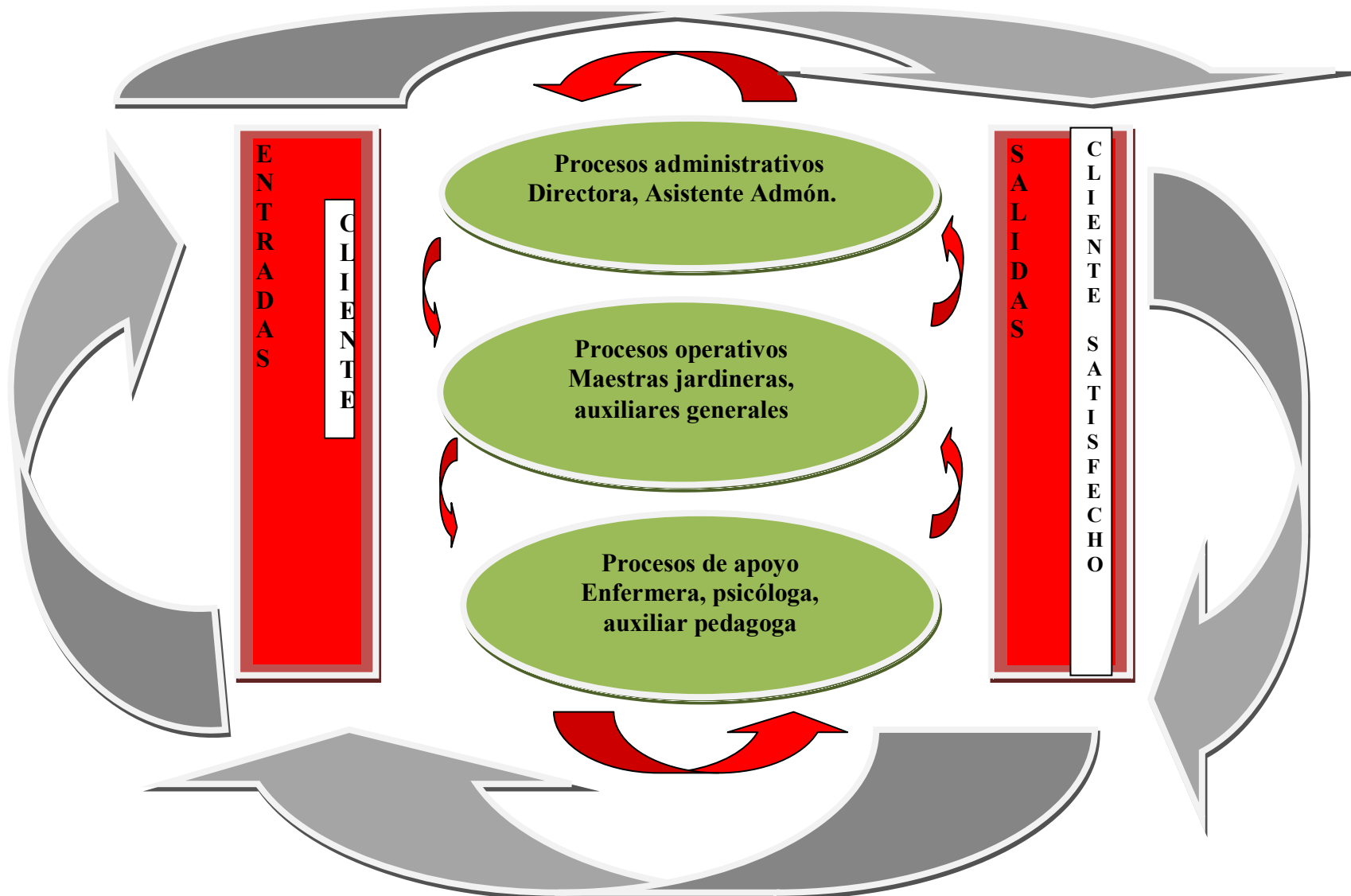
CODIGO: FR-ACD-01

FECHA:

PAG:

MAPA DE PROCESOS HOGAR INFANTIL ALEGR

Anexo 28 Mapa de Procesos.





VERSION:00

CODIGO: FR-ACD-01

FECHA:

PAG:

MAPA DE PROCESOS HOGAR INFANTIL ALEGR

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

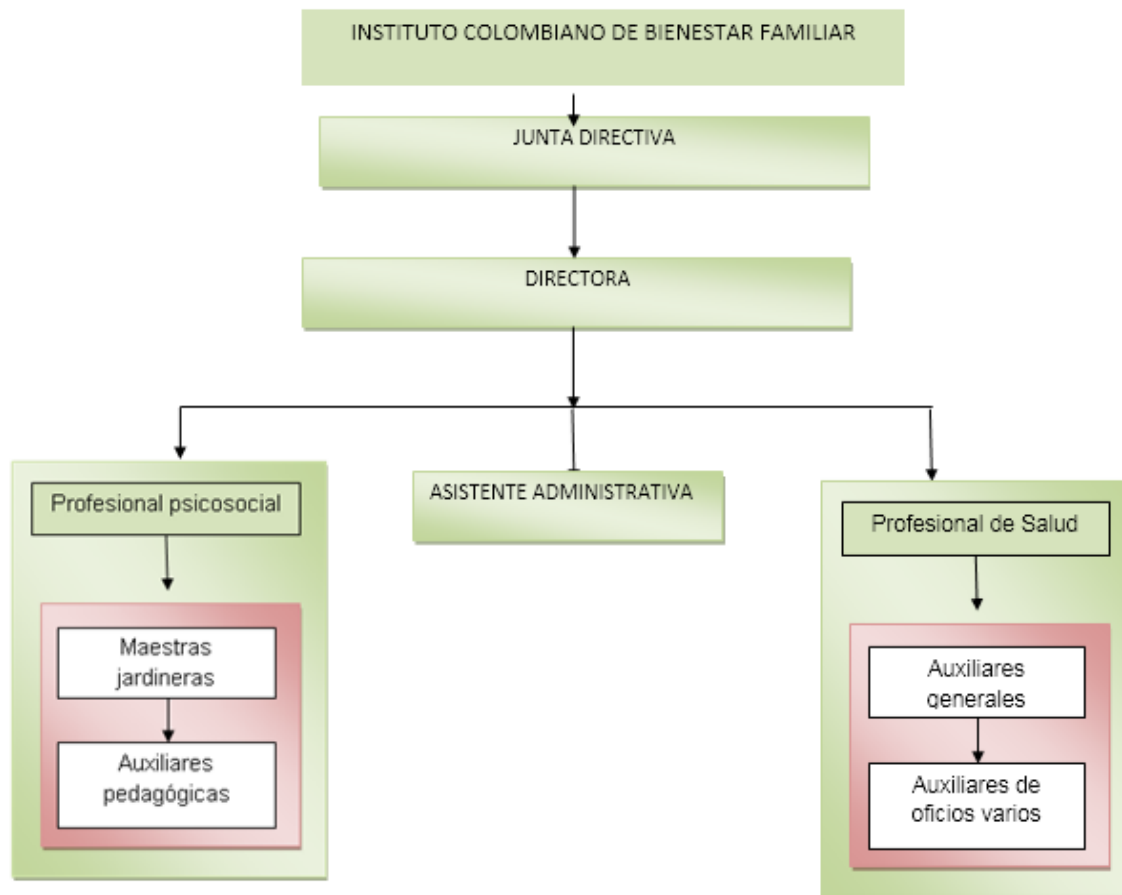


VERSION:00
CODIGO: FR-OHI-02
FECHA:
PAG:

ORGANIGRAMA HOGAR INFANTIL ALEGRIA INFANTIL

Anexo 29 Organigrama Hogar Infantil.

Figura 26 Organigrama Hogar Infantil.



Fuente: Los Autores.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

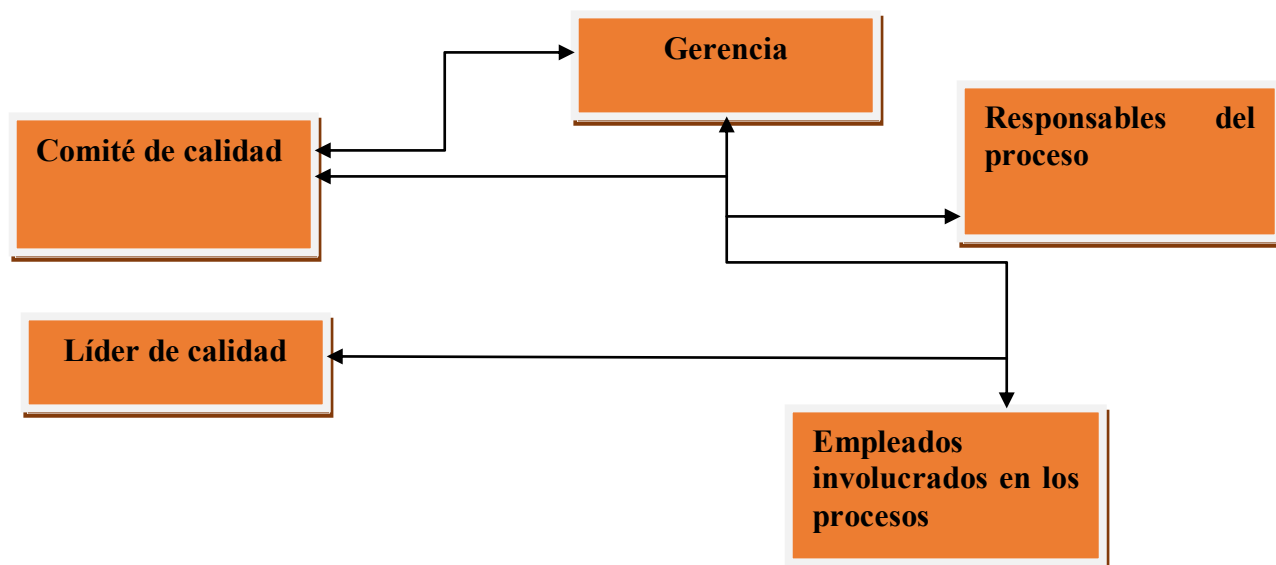
		VERSION:00
		CODIGO: FR-OSG-003
		FECHA:
		PAG:

Anexo 30 Organigrama de Calidad Hogar Infantil.

Hogar infantil alegría infantil

Organigrama del sistema de gestión de calidad

Figura 27 Organigrama de Calidad Hogar Infantil.



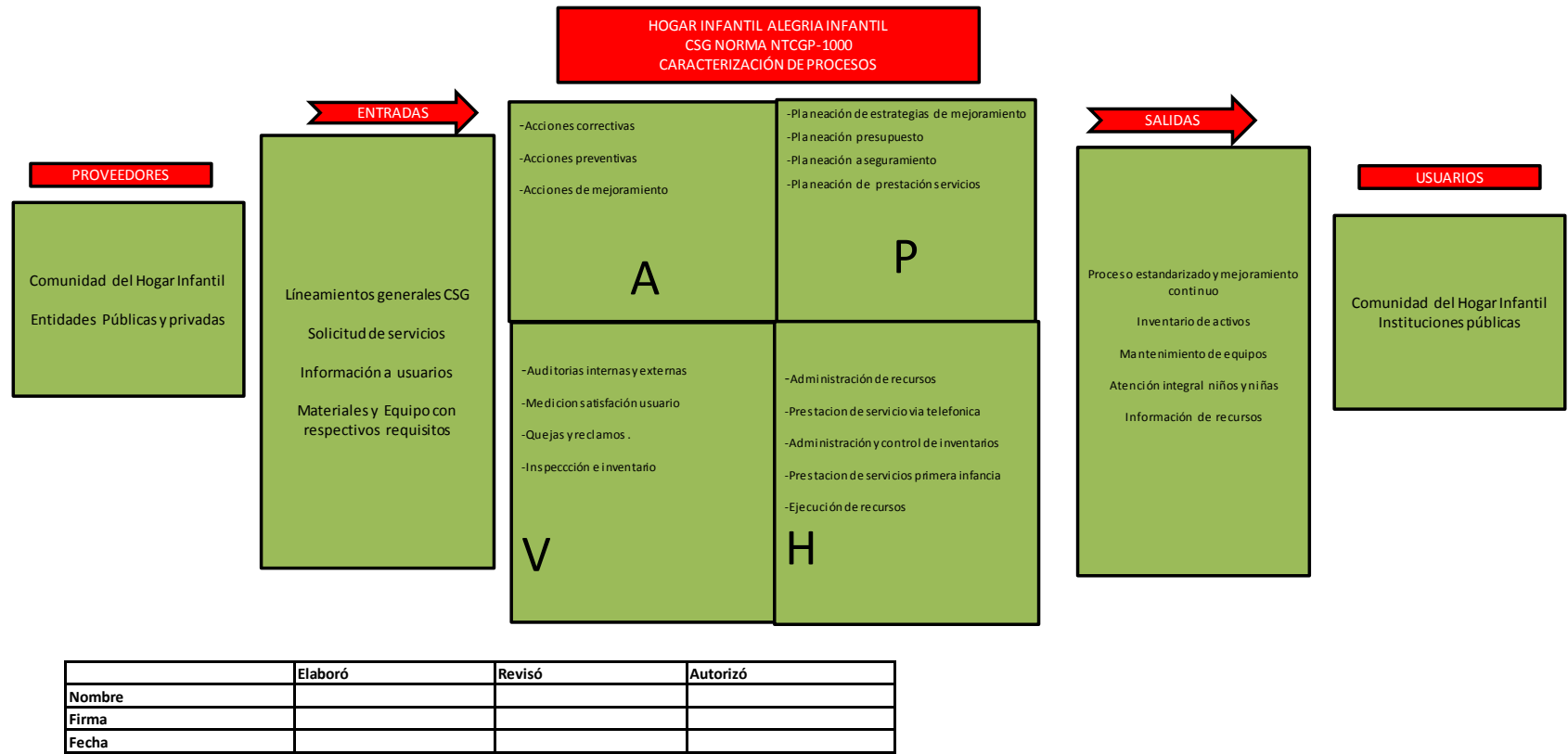
Fuente: Autores 2013.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: FR-CDP-03
MAPA DE PROCESOS HOGAR INFANTIL ALEGR		FECHA:
		PAG:

Anexo 31 Mapa de Procesos Hogar Infantil Alegría.

Figura 28 Mapa de Procesos Hogar Alegría.



Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: FR-MDR-05

FECHA:

PAG:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO

Anexo 32 Matriz de Responsabilidad por Proceso.

Tabla 37 Matriz de Responsabilidad por Proceso I.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA INFANTIL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA NTCGP-1000-2009
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO

			Estratégicos		Operativos- Misionales			Apoyo	
SECCION DEL MANUAL DE CALIDAD	REFERENCIA NORMA NTCGP 1000-2009	NOMBRE DE LA SECCION	DIRECTORA	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	MAESTRAS JARDINERAS	AUXILIARES GENERALES COCINA	AUXILIARES OFICIOS VARIOS	AUXILIARES DE SALUD	AUXILIARES PEDAGOGICAS
		Introducción							
	01	Generalidades							
	02	Enfoque basado en procesos							
	03	relación con la norma NTCGP-1000-2009							
		Exclusiones							
1		Objeto y Campo de Aplicación							
	1.1	Generalidades							
	1.2	Aplicación							
2		Referencias Normativas							
3		Terminos y Definiciones							

Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: FR-MDR-05

FECHA:

PAG:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO

Tabla 38 Matriz de Responsabilidades por Proceso II.

4		Sistema de Gestión de Calidad						
	4.1	Requisitos Generales	A	I	I	I	I	I
	4.2	Requisitos de Documentación						
	4.2.1	Generalidades						
	4.2.2	Manual de Calidad	A	I	I	I	I	I
	4.2.3	Control de Documentos	A	R	R	R	R	R
	4.2.4	Control de Registros	A	R	R	R	R	R
5		Responsabilidad de la Dirección						
	5.1	Compromiso de la Dirección	A	I	I	I	I	I
	5.2	Enfoque hacia el Cliente	A	R	R	R	R	R
	5.3	Política de Calidad	A	I	I	I	I	I
	5.4	Planificación						
	5.4.1	Objetivos de Calidad	A	I	I	I	I	I
	5.4.2	Planeación del SGC	A	I	I	I	I	I
	5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación						
	5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	A	I	R	I	I	R
	5.5.2	Representante de la Dirección	A	I	I	I	I	I
	5.5.3	Comunicación Interna	A	R	I	I	I	I
	5.6	Revisión por la Dirección						
	5.6.1	Generalidades						
	5.6.2	Información para la Revisión	R	R	R	R	R	R
	5.6.3	Resultado de la Revisión	A	I	I	I	I	I

Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: FR-MDR-05

FECHA:

PAG:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO

Tabla 39 Matriz de Responsabilidad por Proceso.

6		Gestión de los Recursos						
	6.1	Provisión de los Recursos	A	R	I	I	I	I
	6.2	Recursos Humanos						
	6.2.1	Generalidades						
	6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	A	I	I	I	I	I
	6.3	Infraestructura	A	I	I	I	I	I
	6.4	Ambiente de Trabajo	R	R	R	R	R	R
7		Realización del servicio						
	7.1	Planeación de la Realización servicio	A	R	I	I	I	R
	7.2	Procesos relacionados con el Cliente						
	7.2.1	Determinación de los Requisitos relacionados con el servicio	A	R	R	R	R	R
	7.2.2	Revisión de los Requisitos relacionados con el servicio	A	A	A	R	R	A
	7.2.3	Comunicación con el Cliente	A	I	I	I	I	I
	7.3	Diseño y Desarrollo	I	I	I	I	I	I
	7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	I	I	R	R	R	R
	7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	A	R	R	R	R	R
	7.3.3	Resultado del Diseño y Desarrollo	I	I	R	R	R	R
	7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	A	R	R	A	R	R
	7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	I	I	R	I	R	I

Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: FR-MDR-05

FECHA:

PAG:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO

Tabla 40 Matriz de Responsabilidad por Proceso III.

7	7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	A	I	A		R	R	R
	7.3.7	Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo	A	I	A	I	I	I	I
	7.4	Compras							
	7.4.1	Proceso de Compras	A	A	I	A	I	I	I
	7.4.2	Información de las Compras	R	A	I	A	I	I	I
	7.4.3	Verificación de los Productos comprados	I	A	I	I	I	I	I
	7.5	Producción Y Prestación del Servicio							
	7.5.1	Control de la y de la Prestación del servicio	R	R	A	A	A	A	A
	7.5.2	Validación de los Procesos de la Prestación de Servicio	A	A	A	R	A	R	R
	7.5.3	Identificación y Trazabilidad	R		R		R		
	7.5.4	Propiedad del Cliente	R	R	R	R	R	R	R
	7.5.5	Preservación del servicio	R	R	R	R	R	R	R
	7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento s y Medición	I	I	I	I	I	I	I
8		Medición, Análisis y Mejora							
	8.1	Generalidades							
	8.2	Seguimiento y Medición							
	8.2.1	Satisfacción del Cliente	R	R	A	A	A	A	A
	8.2.2	Auditoría Interna	I	I	I	I	I	I	I
	8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	R	R	R	R	R	R	R
	8.2.4	Seguimiento y Medición del servicio	R	R	R	R	R	R	R
	8.3	Control del servicio no Conforme	R	R	R	R	R	R	R
	8.4	Análisis de Datos	I	I	I	I	I	I	I
	8.5	Mejora							
	8.5.1	Mejora Continua	I	I	I	I	I	I	I
	8.5.2	Acción Correctiva	R	R	R	R	R	R	R
	8.5.3	Acción Preventiva	R	R	R	R	R	R	R

Fuente: Autores 2013.



VERSION:00

CODIGO: FR-MDR-05

FECHA:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO

PAG:

CONVENCIONES	ABREVIATURAS
AUTORIDAD	A
RESPONSABLE	R
INVOLUCRADO	I



VERSION:00

CODIGO: FR-DDD-07

FECHA:

PAG:

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Anexo 33 Distribución de Documentos.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

No	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE DIFUSIÓN		FECHA ENTREGA	FECHA DE RECIBO
			NOMBRE	CARGO		

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			



PAG:

		VERSION:00
		CODIGO: FR-PDC-09
FORMATO PLAN DE CALIDAD		FECHA:
		PAG:

Anexo 35 Formato Plan de Calidad.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
FORMATO PLAN DE CALIDAD

ACTA No

HORA INICIO

FECHA

HORA FINAL

TEMA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
GESTIÓN DE LOS PROCESOS
COMPETENCIA DE LOS PROVEEDORES
RESULTADO DE AUDITORIA
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS

ACCION REALIZADA	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: FR-RSC-10
REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		FECHA:
		PAG:

Anexo 36 Registro y Control de Servicio no Conforme.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

FECHA

DD	MM	AA
----	----	----

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	RESPONSABLE

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:00
		CODIGO: FR-RAC-11
		FECHA:
		PAG:

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PRODUCTO NO CONFORME.

Anexo 37 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y Producto no Conforme.

Tabla 41 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y Producto no Conforme.

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PRODUCTO NO CONFORME						
Seleccione la Acción a registrar						
☒ Correctiva ☐ Preventiva ☐ Servicio No Conforme						
¿Dónde se genera la No Conformidad (NC) o la Acción Preventiva (AP)?						
Escriba el nombre del Departamento u Operación:			Responsable del Departamento u Operación:		Número	
					1	
Fecha de Apertura de la NC / AP		Fecha de Cierre de la NC / AP		Nº de días para el cierre de la NC	0	
Responsable de la Detección						
Nombre:			Cargo:		Auditoria:	
					Si v	
Descripción de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme						
Corrección de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme						
ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ						
Nº	Actividades		Responsable	Fecha de Cumplimiento		
1						
2						
3						
Seguimiento y Verificación de la Eficacia de la Acción						
Nº	Responsable	Fecha de Seguimiento	Acción Realizada		Acción Eficaz	
			Si	No	Si	No
1						
2						
3						
Observaciones:						
Elaborado por:			Fecha:			

Fuente: Autores 2013.

		VERSION:00
		CODIGO: FR-I FS-018
		FECHA:
		PAG:
LISTADO DE EXAMENES		

Anexo 39 Listado de Exámenes.

**HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
LISTADO DE EXÁMENES**

NOMBRES Y APELLIDOS _____
CEDULA _____

LABOR	EXAMEN
	CROPOLOGICO
	SEROLOGIA
	ORINA
	KOH
	F.GARGANTA

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		VERSION:00
		CODIGO: FR-HDU - 019
		FECHA:
		PAG:

HOJA DE DATOS

Anexo 40 Hoja de Datos.

HOGAR INFANTIL ALEGRIA INFANTIL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD NTCGP-1000 FORMATO HOJA DE DATOS		FOTO
FECHA DE ELABORACIÓN : _____ FICHA: _____		
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA : <u>HOGAR INFANTIL ALEGRIA INFANTIL</u>		
CARGO: _____ ÁREA: _____		
PRIMER NOMBRE: _____ SEGUNDO NOMBRE: _____		
PRIMER APELLIDO : _____ SEGUNDO APELLIDO: _____		
CÉDULA CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN : _____		
LIBRETA MILITAR: SI: _____ NO _____ PASADO JUDICIAL: SI: _____ NO _____		
FECHA DE NACIMIENTO: _____ LUGAR: _____		
DIRECCIÓN: _____ CELULAR: _____ TELÉFONO: _____		
BARRIO: _____ CIUDAD: _____		
FECHA DE INGRESO: _____		
CASADO: _____ UNIÓN LIBRE: _____ SOLTERO: _____ No. DE HIJOS: _____		
NOMBRE DEL CONYUGUE: _____		
NIVEL DE ESCOLARIDAD (Escribir el grado)		
PRIMARIA	SECUNDARIA:	TÉCNICO:
		TECNOLÓGICO:
		PROFESIONAL:



VERSION:00

CODIGO: FR-HDU - 019

FECHA:

PAG:

HOJA DE DATOS

EN CASO DE ACCIDENTE AVISAR A:

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

DIRECCION : _____ TELÉFONO: _____ CIUDAD: _____

TIPO DE SANGRE: _____ ALERGICO A: _____

INFORMACION DE DOTACIÓN

CAMISA: _____ PANTALON: _____ BOTAS _____ BOTAS INDUSTRIALES _____

CARETAS _____ DELANTAL _____ TAPABOCAS _____ GORRO _____

ZAPATO ANTIDESLIZANTE _____

EPS _____

AFP: _____

FIRMA DEL TRABAJADOR

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nota:Anexar fotocopias ampliadas de la cédula, la libreta militar y el pasado Judicial vigente.

Pegar foto a color.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



VERSION:00

CODIGO: FR-PAT - 020

FECHA:

PAG:

PEDIDOS A TERCEROS

Anexo 41 Pedidos a Tercero.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
PEDIDOS A TERCEROS

CLIENTE:

DIRECCION:

TELEFONO:

NIT:

FECHA:

CEL:

CIUDAD:

ZARZAL

DE

DICIMEMBRE

FAX:

FAVOR SUMINISTRARNOS LO SIGUIENTE

ITEM		CANTIDAD	\$ UNITARIO	TOTAL
				\$ -

SUB TOTAL

IVA 16%

TOTAL

AVANCE:

RESTA :

FIRMA CLIENTE:

		VERSION: 00
		CODIGO: FR – MDE - 021
MODELO DE ENTREVISTA		FECHA:
		PAG:

Anexo 42 Modelo de Entrevista.

**HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
MODELO DE ENTREVISTA:**

Buenas tardes ¿cómo estás?

Siéntate por favor. Llevas un... muy bonito.

Confirmación de datos personales.

Comentario del curriculum (ojo experiencia)

Podría contarme brevemente como te ha ido desde principios de (lo que estudiaste) hasta hoy?

Háblame de tu formación complementaria. (Cursos, seminarios) y qué te a impulsado a ello.

¿Cómo te ves a ti misma?

¿Cuál es tu objetivo profesional?

¿Cómo piensas conseguirlo?

¿Cuál crees tú que es tu punto fuerte/débil de tu personalidad o carácter?

¿Qué valoras más en el trabajo?

Podrías contarme alguna situación de tu vida donde tú piense que tuviste iniciativa?

¿Qué te hace pensar que eres tú la persona adecuada para este trabajo?

Preguntas De Empleo:

¿Qué sabes acerca de nuestra empresa?

¿Qué te atrae de ella?

¿Qué ambiente de trabajo prefieres?

¿Prefieres un trabajo previsible o un trabajo cambiante?

Según tu opinión ¿Qué relación debe existir entre un jefe y su colaborador inmediato?

¿Estarías dispuesto a trasladarte a vivir a otra ciudad, a otro país, a viajar con frecuencia?

¿Cuáles son tus puntos fuertes y débiles para este puesto?

¿Qué te ves haciendo dentro de cinco años, de diez años..?

¿Cuáles son tus objetivos a largo plazo? ¿Cómo crees que podrás lograrlos?

¿Cómo te enteraste de la existencia de este puesto?

¿Puedes resumirme el texto del anuncio?

¿Por qué piensas que vas a tener éxito en esta función?

¿Y con qué tipo de jefe crees que acabarías por chocar?

¿Prefieres trabajar en una empresa grande, mediana, o pequeña?

¿Te gusta la previsibilidad de un trabajo cuy hora de comienzo conoces así como la



VERSION: 00

CODIGO: FR – MDE - 021

FECHA:

MODELO DE ENTREVISTA
hora de finalización, o prefieres un trabajo en el que hoy sabes exactamente lo que harás mañana?

Motivo De La Solicitud:

- ¿Por qué le gustaría obtener precisamente este empleo y no otro?
- ¿Qué le llamó la atención en el anuncio o en la noticia que tuvo acerca de su existencia?
- ¿Qué piensa que puede usted aportar?
- ¿En qué piensa que puede usted mejorar trabajando con nosotros?
- ¿Qué cree que puede usted aportarnos si no tiene experiencia profesional?

Comportamiento En El Trabajo:

- Cómo le gustaría trabajar: ¿sólo? ¿En equipo? ¿Le es indiferente?
- ¿Por qué prefiere trabajar en equipo?
- ¿Por qué prefiere trabajar sólo?
- ¿Qué experiencias tiene del trabajo en equipo?
- ¿Se ha integrado fácilmente en un grupo de trabajo?
- ¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?
- ¿Cree que, salvo excepciones, la amistad profesional y particular no debe mezclarse?
- ¿Tiene tendencia a aceptar, a discutir o a poner sistemáticamente en duda las instrucciones de sus superiores?
- ¿Confía o duda en general en la eficacia de los demás compañeros?
- ¿Cómo acepta las normas de disciplina? : Con convencimiento, como un mal necesario, como una imposición

Preguntas De Personalidad:

Háblame de ti mismo.

Cuéntame una anécdota de tu vida en que resolvieras una situación problemática con éxito.

- ¿Qué gana la empresa si te contrata a ti en lugar de a otro candidato?
- Si fueras tú el encargado de realizar esta selección y yo fuera el candidato ¿Qué cualidades te gustaría que yo reuniera?
- ¿Prefieres trabajar con gente o te gusta más trabajar solo?
- ¿Te consideras un líder o un seguidor? ¿Por qué?
- ¿Cuál fue la decisión más importante que tuviste que aceptar en el pasado?
- Defínete a ti mismo con 5 adjetivos calificativos. Justifícalo.
- ¿Qué has aprendido de tus errores?
- Si tuvieras que compararte con un animal, ¿Con qué animal te compararías? ¿Por qué?



VERSION: 00

CODIGO: FR – MDE - 021

FECHA:

PAG:

MODELO DE ENTREVISTA

¿Acabas lo que empiezas?

Piensa en..... (Un profesor, un amigo, u familiar, compañero/a) Si yo te preguntara como eres tú, ¿qué crees que contestaría?

Si todos los trabajos tuvieran la misma remuneración y la misma consideración social,

¿qué es lo que realmente te gustaría hacer?

Describe tu escala de valores.

Personalidad:

¿Cuáles son sus mejores cualidades? Describe tres principales

¿Cuáles son sus defectos? Describe tres principales

Si tiene que tomar una decisión ¿es impulsivo o reflexivo?

		VERSION:00
		CODIGO: FR-ERC - 022
		FECHA:
		PAG:
ENVIO Y RECEPCION DE CORRESPONDENCIA		

Anexo 43 Envío y Recepción de Correspondencia.

**HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
ENVIO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

No _____	Fecha: _____
Tipo Documento: _____	
Procedencia: _____	
Asunto: _____	
Dirigido A: _____	
Archivado:	SI ☐ NO ☐

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



VERSION:00

CODIGO: FOR-FDC-023

FECHA:

PAG:

FORMATO DE CARNET



HOGAR INFANTIL ALEGRÍA INFANTIL

ZARZAL - VALLE DEL CAUCA

Calle 13 bis No.12-13 Tel. 2206699-2208095



Fecha _____ Tipo de sangre _____
EPS _____

Nombres y apellidos _____

CC _____ exp _____

Cargo _____

1. ESTE CARNET ES PERSONAL ES INTRANSFERIBLE
2. PARA MAYOR SEGURIDAD DEBE PORTARLO EN TODO MOMENTO
3. REPORTAR SU PÉRDIDA INMEDIATAMENTE AL JEFE ADMINISTRATIVO
4. PAGAR EL VALOR DEL NUEVO CARNET.
5. DEVOLVERLO A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

FIRMA AUTORIZADA



PAG:

DATOS DE PAGARE

Anexo 44 Datos Pagare.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
DATOS PAGARE

[illegible]

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		VERSION:00
		CODIGO: FR- LDG -025
		FECHA:
LEGALIZACION DE GASTOS		PAG:

Anexo 45 Legalización de Gastos.

**HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
LEGALIZACIÓN DE GASTOS**

TABLA

FECHA DIA MES AÑO

DE: _____

PARA: _____

Valores desembolsados por la empresa \$ Cheque No.

Fecha	Detalle	Valor	Concepto

Valor desembolsos \$ _____
 Neto a Rembolsar \$ _____
 Neto a Reintegrar \$ _____

Aprobado	Revisado R.F.	Reporta C.C. _____
----------	------------------	-----------------------

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		VERSION:00
		CODIGO: FR- RCM -026
		FECHA:
		PAG:
REQUERIMIENTO CAJA MENOR		

Anexo 46 Requerimiento Caja Menor.

**HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
REQUERIMIENTO CAJA MENOR**

VALE PROVISIONAL DE CAJA MENOR No.						
Ciudad	Fecha:		DD	MM	AA	\$
Por concepto de:						
Elaborado	Aprobado	Revisado	R.F.	Recibe		
C.C. No.						

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		VERSION:00
		CODIGO: FR- GCM - 027
		FECHA:
		PAG:
RELACIÓN GASTOS CAJA MENOR		

Anexo 47 Relación Gastos Caja Menor.

**HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
RELACIÓN GASTOS CAJA MENOR**

AUTORIZACIÓN DE COMPRAS Y PAGOS POR CAJA MENOR No.			
AREA O SECCCIÓN _____	FECHA _____	DESTINO _____	

No.	UNIDAD	CANT.	DESCRIPCIÓN
1			
2			
3			
4			
5			

OBSERVACIONES: _____

SOLICITADO POR	APROBADO	CONTABILIDAD
----------------	----------	--------------

Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



PAG:

ENVIO Y RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

 BIENESTAR FAMILIAR		SISTEMA DE SUPERVISION DE LOS CONTRATOS DE APOORTE SUSCRITOS POR EL ICBF													
		HOGARES INFANTILES													
		INFORME FLUJO DE EFECTIVO													
REGIONAL: VALLE		CENTRO ZONAL: ROLDANILLO				MUNICIPIO: ZARZAL									
ENTIDAD CONTRATISTA: HOGAR INFANTIL "ALEGRIA INFANTIL"		REGISTRO DE CAMARA DE COMERCIO:								NIT:		890.901.827-3			
PERSONERIA JURIDICA: 4173		CONTRATO No. 7626121007		FECHA DEL CONTRATO:		DD		MM		AAAA		AAAA			
PERIODO DE EJECUCION:		FECHA DE PRESENTACION DEL INFORME:		DD		MM		AAAA							
ENTIDAD FINANCIERA		NUMERO DE CUENTA BANCARIA													
INGRESOS DEL CONTRATO		No. DE PAGO		PAGOS DEL CONTRATO								MES:			
INFORMACION DEL INGRESO		1										Informacion del Egreso			
				No.	FECHA	NOMBRE BENEFICIARIO	NIT	DESCRIPCION DEL PAGO	NO. DCTO PAGADO	MEDIO DE PAGO	COMPROBANTE CONTABLE No.	MONTO	DESCUENTOS APLICADOS	CONCEPTO DEL DESCUENTO	NETO PAGADO
1. ANTICIPO DEL CONTRATO		\$ -		1											\$
(+) RENDIMIENTOS FINANCIEROS		\$ -		2											\$
(0) TOTAL ANTICIPO DEL CONTRATO		\$ -		3											\$
2. DESEMBOLSO		\$ -		4											\$
3. MENSUALIDAD		\$ -		5											\$
				6											\$
				7											\$
				8											\$
RESUMEN DEL PERIODO				9											\$
				10											\$
SALDO INICIAL SOBRANTE O DEFICIT		\$ -		11											\$
TOTAL INGRESOS		\$ -		12											\$
TOTAL EGRESOS		\$ -		13											\$
DIF SOBRANTE O DEFICIT DE CAJA		\$ -		14											\$
				15											\$
				16											\$
				17											\$
				18											\$
				19											\$
				20											\$
				21											\$
				22											\$
				23											\$
				24											\$
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL		FIRMA Y CC		25											\$
				26											\$
				27											\$
				28											\$
				29											\$
				30											\$
				31											\$
				32											\$
				33											\$
												TOTAL EGRESOS		\$	



VERSION:00

CODIGO: FR-POP - 029

FECHA:

PAG:

PLANES OPERATIVOS

Anexo 49 Planes Operativos.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009 PLANES OPERATIVOS

RESULTADOS	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	MEDICION	RESPONSABLE	PERIODO EVALUADO
Proceso de Administración, Contable y de servicios de forma eficiente para suministrar los bienes solicitados por las áreas de la empresa.						

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

		VERSION:
		CODIGO: FR – SCI - 030
		FECHA:
		PAG:

ENCUESTA DE LA CAPACITACIÓN

Anexo 50 Encuesta de Satisfacción.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha: ____/____/____
D M A

Personal Administrativo ☐

Personal de Extensión ☐

- ¿Se siente satisfecho con el Trabajo que realiza en el Comité?
Si ☐ No ☐
- ¿Las condiciones del Área en la que se desempeña son buenas?
Si ☐ No ☐
- ¿Considera que sus Superiores son justos con todos?
Si ☐ No ☐
- ¿Ud puede estar seguro de su puesto de trabajo siempre y cuando realice correctamente las funciones asignadas?
Si ☐ No ☐
- ¿Cree que recibe una remuneración justa por el trabajo que realiza?
Si ☐ No ☐
- ¿Recibe reconocimiento de sus superiores cuando ud realiza sus labores excelentemente?
Si ☐ No ☐
- ¿Cree que existe favoritismos en su área de trabajo?
Si ☐ No ☐
- Si tuviera la oportunidad de realizar alguna mejora en el Comité ¿cuál sería?
(Detállela brevemente)

Gracias por el tiempo prestado, su colaboración hace que el Comité sea cada día mejor

		VERSION:
		CODIGO: IN – RSE - 001
INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS		FECHA:
		PAG:

Anexo 51 Instructivo de Reclutamiento, Selección y Entrevista para Empleados.

HOGAR INFANTIL ALEGRÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCPG-1000-20009
INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS.

CÓMO DESARROLLAR UN PROCESO DE SELECCIÓN

el proceso de selección es un proceso completo ya que en este proceso se tiene que escoger los más idóneos para cubrir una vacante de una organización tomando como parámetro las necesidades de la empresa, ya que dependiendo de que tan bien se haya llevado el proceso dependerá el funcionamiento y crecimiento de la empresa o su total fracaso y quiebra del ente económico de la empresa. (SERGIO)

1. ANÁLISIS DE NECESIDADES

La selección de personal es un proceso importante para las organizaciones porque es una de las principales maneras como se construyen a sí mismas y como crecen. Tanto la selección adecuada de su gente como la adecuada capacitación que les brinde para mantenerlos preparados para los retos del momento pueden determinar la permanencia o desaparición de una empresa

2. CÓMO DEFINIR UN PERFIL PROFESIONAL

Una vez desarrollado el análisis del puesto de trabajo, se obtienen los datos relativos a los candidatos, consiguiendo el perfil de cualidades para cada uno. Con todo ello, bastará establecer una comparación entre el perfil del puesto y el perfil de los aspirantes para dilucidar cuál o cuáles de ellos presentan un mayor ajuste, es decir, cuáles responden mejor a las exigencias del puesto de trabajo.

Definir correctamente las competencias de la persona que se está buscando, es una prioridad. No se acertará a encontrar algo, si no se tiene claro lo que se está buscando.

Para definir el puesto y las características de la persona que lo vaya a ocupar, se debe trabajar en estrecha colaboración con los responsables del área donde haya surgido la necesidad, orientándoles para conseguir dibujar el perfil con el que se iniciará el proceso. No es lo mismo que se conozca bien la necesidad, lo que casi con toda seguridad ocurrirá, como que se sepa expresar con claridad.



VERSION:

CODIGO: IN – RSE - 001

FECHA:

PAG:

INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

La definición del perfil deberá comprender la siguiente información:

1. Levantamiento del perfil que se requiere.
2. Vacante.
3. Reclutamiento
 - a. Interno
 - b. Externo
4. Proceso de selección
 - a. Entrevista
 - b. Pruebas psicológicas
 - i. Personalidad
 - ii. Motivación
 - iii. Habilidades
 - c. Verificación de referencias laborales
 - d. Informe integrador del proceso
 - e. Visita domiciliaria

Veamos en qué consisten.

1. Levantamiento del perfil. Este es un paso de gran importancia en el proceso de selección y es necesario cubrirlo de primero, porque determina los pasos que siguen. El proceso de selección cambia dependiendo del perfil porque éste es el que determina las pruebas de habilidad que se van a presentar, la forma como se conducen las entrevistas, las pruebas técnicas o de conocimientos a que haya lugar, etc.

El perfil se define, en primer lugar con base en las tareas o funciones que se van a realizar en el cargo, el tipo de relaciones que se deben tener con los demás, el tipo de proveedores de insumos o información que tendrá en su cargo, el tipo de productos y el tipo de clientes que su producto tendrá. Es importante determinar, por ejemplo, si se requiere alguien con gran capacidad de concentración y trabajar largos períodos de tiempo sin contacto con otras personas o si por el contrario se requiere de alguien con gran habilidad para relacionarse con los demás y con gran iniciativa para ello.

Cuando se levanta el perfil del cargo también se especifica la experiencia que deben tener los aspirantes. Esto se determina de acuerdo con el tipo de función que se espera que realice la persona, lo particular que sea esa función y las políticas que al respecto se tengan en la empresa. Esto importante por varios motivos. Como dijimos, uno de los objetivos de un buen proceso de selección de personal es elegir adecuadamente el empleado para un cargo específico, y elegir a una persona con mucha experiencia en un cargo que no lo requiere puede ser muy desmotivante para la persona que no tendrá retos y no tendrá que esforzarse y puede llegar a sentirse como subvalorado. Por el contrario si se requiere experiencia para desempeñar un



VERSION:

CODIGO: IN – RSE - 001

FECHA:

PAG:

INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

cargo y este es suplido por alguien que no cuenta con esa experiencia, se verá enfrentado a retos que pueden superar sus capacidades del momento, se encontrará en situaciones de estrés muy alto que no le benefician ni a él mismo ni a la organización.

El levantamiento del perfil debe incluir explícitamente las características que debe cumplir el aspirante cuando estas son exigidas por encima de la media o cuando por el cargo se salen de lo común. Por ejemplo, la capacidad para seguir instrucciones y obedecer órdenes no se requiere igual en un militar que en un gerente. La creatividad no será igual de necesaria para trabajar en despachos en una bodega que para hacerlo en una agencia de publicidad, etc. Es decir, queremos hacer énfasis en que no hay características que sean buenas o malas por sí mismas como habilidades de trabajo, sino que es muy importante tener en cuenta las características de las personas para el tipo de trabajo. No necesariamente unas características o habilidades son mejores que otras sino que son distintas y se adecuan diferente a las diferentes labores o a los diferentes ambientes de trabajo. Conviene entonces que el perfil sea explícito en un cuanto a:

- Habilidades de comunicación
- Nivel de experiencia
- Nivel de instrucción formal
- Capacidad o habilidad para seguir instrucciones
- Posibilidades de desplazamiento o viajes

2. Vacante: Hace referencia a que el proceso de selección debe comenzar realmente cuando la vacante para el cargo está dispuesta. Si bien es cierto que con frecuencia se mantienen bancos de candidatos y aspirantes a distintos cargos, no se debe comenzar un proceso formal de selección que no se espere que termine con una vinculación efectiva.

3. Reclutamiento Interno o Externo: Es importante determinar el ámbito de búsqueda de quien va a llenar la vacante, porque puede ser sólo al interior de la organización o puede ser abierto. Esto puede marcar diferencias en el proceso de selección, porque al ser un proceso interno podrían omitirse pasos en el proceso (la visita domiciliaria, la búsqueda de referencias o algunas de las pruebas, por ejemplo) lo que a su vez redundaría en bajar costos al proceso.

4. Cuando se tengan claros los puntos anteriores, comienza en efecto el Proceso de Selección. Este comprende:

- a. **Entrevistas:** que pueden ser una o varias, dependiendo de las políticas de la empresa, de las necesidades y de las variables de cada proceso (Interno o



VERSION:

CODIGO: IN – RSE - 001

FECHA:

PAG:

INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

Externo, por ejemplo). Por lo general se tienen al menos dos entrevistas. de ellas de corte psicológico, en la cual se evalúan algunos aspectos de la personalidad y características del aspirante que han sido reveladas en los test de personalidad, motivación y habilidades que mencionaremos más adelante. Otra de las entrevistas suele ser con quién será el jefe inmediato del empleado a vincular. Esta entrevista, que por lo general se lleva a cabo después de la psicológica, tiene por objetivo aclarar dudas, medir empatía, observar ajuste del candidato a las normas y costumbres de la empresa, etc. Con frecuencia, como es el último paso en todo el proceso de selección y ya se han tenido en cuenta los resultados de las demás etapas, esta entrevista es la instancia decisoria para la vinculación.

- b. **Pruebas psicológicas:** La cantidad y tipo de pruebas que se lleven a cabo dependerá de muchas variables, como el interés de la empresa, sus políticas, el tiempo disponible para la selección, el tipo de cargo a proveer, etc. Por lo general se consideran tres tipos de pruebas de corte psicológico que servirán de insumo para las entrevistas de este tipo.
 - i. Se evalúa personalidad, porque como dijimos es importante para que el ajuste del aspirante al cargo sea el adecuado.
 - ii. Se evalúa motivación, porque la motivación es un elemento muy importante para las personas y para las organizaciones. La motivación es un factor determinante en el crecimiento y progreso de las personas y las organizaciones.
 - iii. Se evalúan habilidades, porque en muchos de los cargos y para muchas de las labores se requieren habilidades específicas para su mejor desempeño. La medición de habilidades desde este punto de vista no tiene relación con el nivel de instrucción o con la formación académica de la persona.
- c. **Verificación de referencias laborales:** Este paso, que con frecuencia también es llevado a cabo por psicólogos, tiene por objetivo medir la percepción que sobre el aspirante tienen personas que lo conocen en el plano laboral. Cómo ha sido el desempeño y cómo han sido las relaciones con las personas con las que ha trabajado recientemente son importantes. Cuáles han sido los motivos o las circunstancias en que ha terminado esos trabajos, etc.
- d. **Informe integrador del proceso:** Hace referencia a que en este punto se integran todos los elementos recogidos, se producen unas conclusiones sobre ellos. Pueden incluir recomendaciones y observaciones que servirán de insumo tanto para la visita domiciliaria como para entrevistas sucesivas.
- e. **Visita domiciliaria:** En nuestro medio es común que las empresas, sobre todo aquellas más grandes y con políticas más definidas en cuanto al tipo de empleados que requieren, hagan visitas a las residencias de los aspirantes para confrontar lo visto en los puntos anteriores del proceso y para conocer de primera mano sobre el nivel de vida, la calidad de vida y las relaciones del aspirante en su hogar.



VERSION:

CODIGO: IN – RSE - 001

FECHA:

PAG:

INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

Es posible encontrar recomendaciones o exigencias de algunas empresas en cuanto a la presentación personal de los aspirantes. Por los efectos de estos temas en los climas laborales y en las relaciones entre los compañeros de trabajo, es importante que estas condiciones sean explícitas al momento de comenzar con el proceso de selección tanto por respeto a los aspirantes como por evitar fracasos y frustraciones cuando el proceso está muy avanzado o ha terminado.

En la actualidad hay algunas corrientes en la selección de personal que se apoyan en llevar al candidato a extremos para evaluarlo en situaciones de alto estrés y determinar así, con la experiencia y “en carne viva” si el individuo sirve para trabajar bajo presión. En este tipo de técnicas, se llevan a cabo entrevistas en las cuales el sujeto es agredido verbalmente por el entrevistador y es atacado en su persona haciendo afirmaciones sobre su manera de vestir, de comportarse, de hablar, etc., que pueden indisponer al entrevistado. También se utiliza plantear situaciones altamente estresantes a modo de problemas que el sujeto debe resolver en un tiempo límite, mientras sufre adicionalmente presiones del ambiente. Mientras todo esto sucede, el aspirante es observado cuidadosamente para medir sus reacciones, para evaluar el grado de agresividad que es capaz de soportar, para determinar su comportamiento bajo presión y en momentos de crisis. Este tipo de técnicas pueden herir susceptibilidades de quienes se someten a las entrevistas e incluso pueden dejar marcas en estas personas que no sólo les impidan acceder al puesto en cuestión sino que les desestabilicen en su vida personal. Esto no es frecuente y parece una exageración, pero son técnicas cada vez más utilizadas y que pueden estar faltando a la ética y al respeto por las personas.

La selección de personal es un campo aún no totalmente determinado ni se tienen sobre él verdades que se puedan aplicar sin temor al error. En vista de que se está trabajando con personas se puede acertar o no, se pueden presentar errores y se puede elegir equivocadamente. Por este motivo psicólogos y empresas que se dedican a asesorías en el reclutamiento están permanentemente en la búsqueda de nuevos elementos que permitan determinar con mayor precisión las capacidades, aptitudes y actitudes de las personas.

Dependiendo de las orientaciones que tengan los encargados de los procesos se creará más o menos en los test o en las entrevistas o en las referencias o en la experiencia y se otorgarán a estos elementos pesos distintos a la hora de la decisión final.

Una de las medidas del éxito del proceso de selección de personal es la permanencia del seleccionado en el puesto de trabajo después de un determinado número de meses. No sólo pasar un período de prueba que puede estar fijado por la ley laboral, sino que después de un tiempo específico haya satisfacción tanto por parte del empleado como de la empresa. Sin embargo esta variable también tienen matices que podrían



VERSION:

CODIGO: IN – RSE - 001

FECHA:

PAG:

INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

prestarse a discusión. Por ejemplo, ¿cuál es la forma como la compañía evalúa el desempeño del empleado? ¿Qué tanto se tiene en cuenta la opinión de los compañeros de trabajo del evaluado? ¿Se miden sólo resultados finales o se evalúan la trayectoria, los procedimientos y los resultados intermedios?

En fin, hay una gran posibilidad de variantes a la hora de recoger elementos que determinen la idoneidad de una persona para el puesto de trabajo. Podemos hacer un pequeño esfuerzo e imaginarnos muchos métodos para “conocer” y evaluar las personas, podemos intentar formas nuevas o recurrir a formas muy clásicas y documentadas. Pero en el fondo de todos los métodos, que jamás estarán libres de errores y de posibles fallas, están el comportamiento humano, la honestidad o deshonestidad con la que se actúe, tanto por parte del empleador como del empleado, el interés por el crecimiento justo y la justa medida en el uso de la fuerza laboral.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Firma			
Fecha			

Anexo 52 Acta de Compromiso Equipo de Calidad.

	VERSION:
	CODIGO:
	FECHA: 02/10/2013
	PAG:
ACTA DE COMPROMISO EQUIPO DE CALIDAD	

ACTA DE COMPROMISO CONFORMACIÓN EQUIPO DE CALIDAD

Conste por el presente documento denominado ACTA DE COMPROMISO se conforma el equipo de calidad bajo documento en el Hogar Infantil Alegría Infantil Para establecer la mejora continua. El equipo de calidad será conformado por:

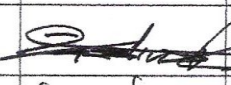
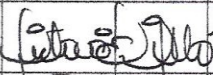
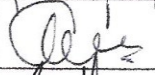
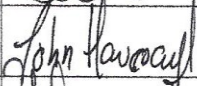
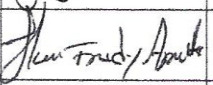
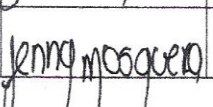
El líder de calidad: ANA HAIDIVIS RUBIO

Supervisor de calidad: VICTORIA EUGENIA MILLAN

Auxiliares de calidad: MARIA AGUDELO, JHON FAVER CARVAJAL, LIZBETH TELLO, JHON FREDY APONTE Y GLORIA JENNY MOSQUERA

Quienes se comprometan a servir en el grupo de calidad pueden pedir su retiro en cualquier momento sin olvidar que debe ser con justificación.

El trabajo que realice para su organización el hogar infantil alegría infantil es de mucho valor, puesto que la calidad no solo repercute en un buen servicio al cliente, también mejora la calidad de vida laboral.

Cargo en equipo de calidad	Nombre	Firma	Numero de cedula
Líder de calidad	ANA HAIDIVIS RUBIO		66.683 727
supervisor de calidad	VICTORIA EUGENIA MILLÁN		66.682 172
Aux. de calidad	MARÍA AGÚDELO		66.684.378
Aux. de calidad	JHON FAVOR CARVAJAL		94232747
Aux. de calidad	LIZBETH TELLO		1116433257
Aux. de calidad	JHON FREDY APONTE		44231683
Aux. de calidad	GLORIA YENNI MOSQUERA MURILLO		66.680 084.

Fuente: Autores 2013.

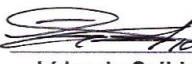
Anexo 53 Formato Capacitación.

		VERSION:
		CODIGO:
		FECHA:
		PAG:
FORMATO CAPACITACIÓN		

Fecha DIA 9 MES OCTUBRE AÑO 2013

NOMBRE FUNCIONARIO	CEDULA	CARGO	TELEFONO
Stella Gallego	66.817.979	Maestra Jardinera	2206299
VICTORIA E Millán A	66.682.152	Psicólogo	3137119270
Lilian Yaneth Vargas	66.681.633	Asist. Adm	3227642354
Shon Fredy Aponte	94231683	A ser varios	3156142772
Luz Isuenia Londoño	66.955.535	Aux. Ser. Generales	3156450535
Caro Viviana Aspalla	66.684.566	Maestra Jardinera	3185682147
Isabel C. Zapata	1.116.438.746	Maestra Jardinera	328259440
Maria Eugenia Moreno	66.680.437	Aux pedagógica	3117347417
Elisabeth Molina	66.680.035	Maestra Jardinera	3127010790
Glenn Jenny Yosaque	66.680004	Aux Servicios Generales	3207670356
Lidiana Aguilar	66.678054	Aux Serv. Glal	3127124010
Ana Zubi Kenteña	66.679307	Maestra jardinera	3122388398
Ang Hardins Rubio Luz	66.683.727	Directora	3117640111
Stella Gallego	66.817.979	Maestra Jardinera	3165228931
Lisbey Yaneth Tello	1116433257	Maestra Jardinera	3127962131
Luz Karime Galviz A	66.680.962	Maestra jardinera	3118567704
John Edo. Zunabito	94227993	Aux Ser. varios	3147220897
Diana Marcelo Arano	1.116.436.949	Aux Pedagógica	3137598026
John Haur Cwajal	94232747	Aux Serv. Gen.	3167611591
Martha Ziliana Franco	1.116.439.204	Aux Pedagógica	3117522528


 Capacitador



 HOGAR INFANTIL
 "ALEGRIA INFANTIL"
 ZARAL - VALLE
 DIRECTORA

Fuente: Autores 2013.

Anexo 54 Acta de Entrevista.

Acta de entrevista

La directora ANA HAIDIVIS RUBIO, del Hogar Infantil Alegría Infantil, informa a MARÍA ISABEL DORADO Y JON ALEXANDER AGUILERA, estudiantes de la universidad del valle, acerca de los efectos que surgen a raíz de problemas dentro de la organización, la directora observa que los procesos no están documentados, el organigrama no está actualizado, hay un manual de funciones para cada cargo pero este no está documentado con sus respectivos flujogramas, no se llevan a cabo las tareas indicadas en dicho manual, es así como en ocasiones es necesario el apoyo laboral, para que determinados funcionarios puedan realizar el total de las funciones asignadas y esto genera pérdida de tiempo, desorden y malos entendidos entre quienes ejecutan las tareas, también manifiesta la presencia de roedores en el jardín, malos olores en los cuartos donde se guardan las herramientas de los empleados de oficios varios, no hay un manual de calidad documentado en el que se puedan apoyar para hacer más ágiles las tareas, en la parte de tecnología están muy atrasados puesto que hay procesos como el de llevar las fichas de los niños manualmente generando más carga laboral a la hora de revisarlos o actualizar en caso de nuevas matriculas o cuando los niños no asistirán más al hogar, el archivo no se encuentra desactualizado comparado con las exigencias respectivas del archivo general de la nación haciendo más larga la tarea de buscar documentos.

Hay quejas por parte de los padres de familia y docentes en cuanto a la infraestructura del hogar, falta adecuación del tejado pues genera mucho calor disminuyendo la calidad de vida de alumnos y personal.



ANA HAIDIVIS RUBIO RUIZ
DIRECTORA

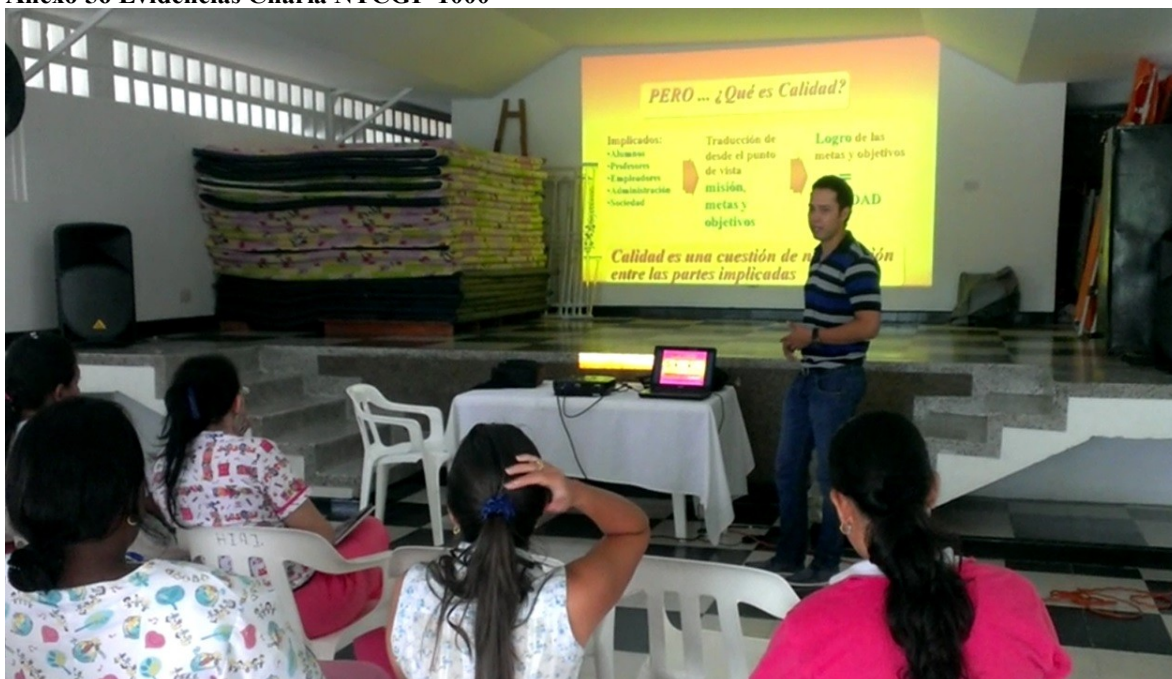
HOGAR INFANTIL
"ALEGRÍA INFANTIL"
ZARZAL - VALLE
DIRECTORA

Anexo 55 Evidencia Charla NTCGP 1000.



Fuente: Autores 2013.

Anexo 56 Evidencias Charla NTCGP-1000



Fuente: Autores 2013.

Anexo 57 Evidencias Charla Norma NTCGP-1000



Fuente: Autores 2013.

Anexo 58 Evidencias Charla NTCGP-1000.



Fuente: Autores 2013.