

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN
LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN DEL
JARDÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO, BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2008**



**TATIANA IDALI GUEVARA LÓPEZ
LUZ STELLA TAMAYO MEJÍA**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA**

2012

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS
SERVICIOS DE EDUCACIÓN INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN DEL JARDÍN
SOCIAL LUZ DEL CIELO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**



**TATIANA IDALI GUEVARA LÓPEZ
LUZ STELLA TAMAYO MEJÍA**

**Proyecto para Trabajo de Grado Presentado como Requisito para Optar
Al Título de INGENIERA INDUSTRIAL**

Director: Ing. LIBIA ROSA RANGEL



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA**

2012

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bucaramanga, junio 27 de 2012

Con especial cariño para nuestras familias por el apoyo moral y sentimental en los momentos difíciles de la formación profesional.

Tatiana Idali, Luz Stella

AGRADECIMIENTOS

Las autores expresan su agradecimiento:

TATIANA GUEVARA:

A **DIOS**, compañero inseparable y guía espiritual de nuestras vidas, A **MI MADRE** María Mary López y mi padre Ignacio Guevara por todo su apoyo y paciencia, a mi esposo Omar y a mi hijo Juan Camilo quien es el mejor regalo de la vida y por quien me levanto cada día con ganas de triunfar.

A **LIBIA RANGEL** directora de tesis y quien gracias a sus consejos hizo posible cumplir con nuestras metas.

A **LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”** por la oportunidad de desarrollar en una institución adscrita al departamento de Educación la implementación del sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura.

A la Licenciada **CLAUDIA SANDOVAL**, coordinadora del Jardín Social Luz del Cielo por toda la colaboración prestada para el éxito de la propuesta.

Al **RECURSO HUMANO DEL JARDÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO**, por la disposición, colaboración y compromiso para el éxito de nuestro trabajo.

A **LA FAMILIA HORMIGA LÓPEZ**, por todos sus consejos y el apoyo que me brindaron en tantos momentos difíciles de este periodo de desarrollo de la tesis.

STELLA TAMAYO:

A DIOS.

Por haberme dado la fe, la fortaleza necesaria para salir siempre adelante pese a las dificultades, por ponerme en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida, por darme la salud y la esperanza para terminar esta etapa tan importante.

A MIS PADRES.

Por su gran amor, apoyo, comprensión, sacrificios, por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien.

A MI FAMILIA

Por sus consejos y apoyo que me han brindado siempre

A MIS AMIGOS

Por brindarme su apoyo, animo, colaboración en todo momento, sobre todo cuando más lo he necesitado y sobre todo por su valiosa amistad.

En general quiero agradecer a todas las personas que han vivido conmigo la realización de este proyecto y que desinteresadamente me han ayudado a culminar mi carrera profesional.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	23
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.	23
1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA/PRODUCTOS Y SERVICIOS	23
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS	23
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA	24
1.5 TELÉFONO.	24
1.6 DIRECCIÓN	24
1.7 RESEÑA HISTÓRICA	25
1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO	27
2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA	29
2.1 DIAGNOSTICO GENERAL INICIAL	29
2.2 PLANTEAMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNOSTICO del SGC	30
2.2.1 Análisis del perfil sanitario inicial.	31
2.3 ANALISIS DE RESULTADOS	33
2.3.2 Análisis decreto 3075 de 1997.	37
3. ANTECEDENTES	52
4. JUSTIFICACION	54
5. OBJETIVOS	55
5.1 OBJETIVO GENERAL	55
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	55
6. MARCO TEORICO	57
6.1 NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008	57
6.1.1 Ciclo PHVA	58
6.1.2 Control de calidad.	59

6.1.3 Enfoque basado en procesos	62
6.1.4 Calidad en el sector de alimentos	63
6.1.5 Buenas prácticas de manufactura.	64
6.1.6 Requisitos exigidos en las BPM y decreto 3075 de 1997.	66
7. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	72
7.1.1 Fase de sensibilización.	73
7.3 MISION Y VISION	74
7.4 DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	74
7.5 PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS QUE ORIENTAN LA COMUNIDAD EDUCATIVA	74
7.5 VALORES CORPORATIVOS	80
7.6 POLITICA DE CALIDAD	81
7.6.1 Política institucional.	81
7.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	81
7.8 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	82
7.9 MAPA DE PROCESOS	82
7.10 CARACTERIZACIONES	85
8. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	86
8.1 MANUAL DE CALIDAD	86
8.1.1 PEI (Proyecto Educativo Institucional)	86
8.1.2 Protocolo de agua potable.	87
8.1.3 Protocolo control de plagas.	87
8.1.4 Protocolo de limpieza y desinfección.	88
8.1.5 Manejo de residuos solidos.	88
8.1.6 Protocolo de aguas residuales.	88
8.1.7 Protocolo control de proveedores.	89
8.1.8 Protocolo de muestreo.	89
8.1.9 Protocolo de trazabilidad.	90
9. IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA	91
9.1 AUDITORIAS INTERNAS	101

9.2 IMPLEMENTACION Y MEJORA EN EL SERVICIO DE EDUCACION	130
9.3 PROCESO DE MATRICULA	131
9.4 ACTIVIDADES ACADÉMICAS	134
9.5 DIARIO DE CAMPO	136
9.6 MANEJO DE CARTEL DE PESO Y TALLA	137
9.7 PROYECTO PEDAGÓGICO DE AULA	139
10. DIAGNOSTICO Y ANALISIS DE LA SITUACIÓN FINAL	141
10.1 NORMA ISO 9001:2008	141
10.2 DECRETO 3075 DE 1997	142
11. CONCLUSIONES	145
12. RECOMENDACIONES	147
BIBLIOGRAFIA	149
ANEXOS	151

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Criterios de Evaluación para Lista de control	30
Tabla 2 Resultados Lista De Control	34
Tabla 3 Nivel de Cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2008	35
Tabla 4. Evaluación Perfil Sanitario inicial porcentaje de cumplimiento	39
Tabla 5. Evaluación inicial porcentaje de cumplimiento por Requisito	41
Tabla 6 .Indicadores de los Objetivos de Calidad	93
Tabla 7. Evaluación Perfil Sanitario Final porcentaje de cumplimiento	143
Tabla 8. Evaluación Final porcentaje de cumplimiento por área	144

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gráfico Porcentaje de Cumplimiento NTC ISO 9001: 2008	36
Figura 2. Evaluación inicial porcentaje de cumplimiento Decreto 3075/97	41
Figura 3. Evolución de la Calidad	62
Figura 4. Mapa de Procesos General de CAJASAN	83
Figura 5. Mapa de Procesos Unidad Estratégica de Negocio de Educación CAJASAN	84
Figura 6. Gráfico Porcentaje de Cumplimiento NTC ISO 9001: 2008	141
Figura 7. Evaluación Final porcentaje de cumplimiento por área	144

LISTA DE FOTOS

	Pág.
Foto 1. Retiro de residuos sólidos	42
Foto 2. Higiene en servicio de cocina	42
Foto 3. Alrededores del jardín	44
Foto 4. Entorno del jardín	45
Foto 5. Cuarto de aseo	46
Foto 6. Estado de Pisos y drenajes	47
Foto 7. Estado de los techos	48
Foto 8. Ventanas y ventilación	49
Foto 9. Puertas y accesos	50
Foto 10. Socialización SGC y BPM	96
Foto 11 Difusión de política, objetivos de calidad y actividad de evaluación.	97
Foto 12. Capacitación Decreto 3075 e ISO 9001: 2008	98
Fotos 13 .Capacitación ISO 9001:2008 a coordinadoras y rectora.	99
Foto 14. Mejoras en área de cocina	123
Foto 15. Implementación de mejoras en área cocina	124
Foto 16. Otras áreas	125
Fotos 17. Recibo de insumos y buenas prácticas de manufactura en Cocina	126
Fotos 18. Mejoras en área de cocina Y Cuarto de aseo.	127
Fotos 19. Implementación de mejoras en cocina	128
Fotos 20. Capacitación sugerida como acción de mejorar	129

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Diagnóstico inicial de sistema de gestión de calidad	152
ANEXO 2. Evaluación del estado sanitario inicial	174
ANEXO 3. Control de temperatura Recepción de Materia prima.	180
ANEXO 4. Control Semanal Alimentos: Entrada y salida	181
ANEXO 5. Control de Temperaturas de Neveras.	182
ANEXO: 6. Socialización Misión, Visión y política de calidad de Cajasan	185
ANEXO 7: Elementos de Direccionamiento Estratégico corporativo en CAJASAN	187
ANEXO 8. Proceso de gestión de mejoramiento continuo	188
ANEXO 9. Caracterizaciones	189
ANEXO 10. Cronograma de Desinfectantes.	192
ANEXO 11. Registro de Verificación de Limpieza y Desinfección 1.	193
ANEXO 12. Mantenimiento de Tanques y Filtros.	196
ANEXO 13. Registro Semanal de verificación de Plagas	197
ANEXO 14. Monitoreo de las Características del Agua.	198
ANEXO 15. Cronograma de muestreo	199
ANEXO 16. Diagnóstico del estado de Control de Plagas.	200
ANEXO 17. Carteles para Cuarto de Aseo	201
ANEXO 18A. Folletos para empleados	208
ANEXO 19. Carteles BPM cocina	210
ANEXO 20. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 1	215
ANEXO 21. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 2	216
ANEXO 22. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 3	217
ANEXO 23. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 4	218

ANEXO 24. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 5	219
ANEXO 25. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 6	220
ANEXO 26. Diario de Campo de Preescolar.	221
ANEXO 27. Formato proyecto pedagógico de Aula Preescolar 1.	222
Anexo 28. Ficha Integral del Niño, la niña y la familia	225
ANEXO 28A. Orden de Matricula.	235
ANEXO 29. Esquema de Dimensiones Obligatorias para Preescolar.	236
ANEXO 30. Programación de Asignatura por periodo.	237
ANEXO 31. Control del calendario Académico.	238
ANEXO 32. Acta de Reunión para Padres de familia.	239
ANEXO 32A. Evaluación satisfacción del cliente.	240
ANEXO 33. Encuestas Evaluación de Actividades educativas para Adultos.	241
ANEXO 34. Minuta Control Toma de Alimento Niños y niñas.	242
ANEXO 35. Minuta, Control semanal toma de alimentos.	246
ANEXO 36. Evaluación sanitaria 2	250
ANEXO 37. Registro de Control de recolección Manejo de residuos sólidos.	255
ANEXO 38. Control Mensual de Elementos de Aseo	256
ANEXO 39. Circular interna compromiso alta dirección	257

GLOSARIO¹

ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

AUDITADO: organización que es auditada.

AUDITOR: Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CAPACIDAD: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador.

¹

http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bibliotecaSedesDependencias/unidadesAcademicas/FacultadMedicina/BibliotecaDiseno/Archivos/GestionAdministrativa/ntc-iso_9000.pdf

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INSPECCIÓN: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso, o contrato específico.

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

PROCESO: Se define como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Se define como el resultado de un proceso.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto

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

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN DEL JARDÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

AUTORAS: TATIANA IDALÍ GUEVARA LOPEZ
LUZ STELLA TAMAYO MEJIA

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Libia Rosa Rangel

DESCRIPCIÓN:

Actualmente los Sistemas de Gestión de Calidad se han convertido en una fuerte ventaja competitiva frente a las empresas que buscan día a día su mejoramiento continuo y a la vez lograr la fidelidad y permanencia de los clientes. Por esta razón Cajasan asume la responsabilidad de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios de Educación Inicial, Salud y Nutrición del Jardín Social Luz del Cielo basado en la Norma ISO 9001:2008.

Para la ejecución del este proyecto, se comenzó con el diagnóstico inicial que consiste en determinar en qué estado se encuentra la organización frente a los requisitos de la ISO 9001:2008.

Teniendo en cuenta este diagnóstico, se obtuvo un porcentaje de desempeño en cuanto a documentos, registros, controles y demás requisitos que plantea la norma.

Por otra parte también se realizó el diagnóstico inicial de las condiciones básicas de higiene de alimentos y se aplicó la Evaluación del Estado Sanitario la cual valora el cumplimiento de Decreto 3075 de 1997. Posteriormente se continuo con la etapa de sensibilización en la cual se asignaron actividades que garantizaran la exitosa implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Manufactura; es importante resaltar que en esta etapa se llevó a cabo un proceso de capacitación y entrenamiento a todo el personal en lo referente a Calidad y Buenas Prácticas de Manufactura, con el fin de involucrarlos y motivarlos para lograr mayor adaptación a estos cambios y generar responsabilidad y agrado frente a este importante proceso.

Finalmente se llevó a cabo el proceso de implementación y mejoras del sistema el cual se basa en un proceso de difusión y capacitación a los colaboradores que conforman la organización, ya que de ellos depende en gran medida el éxito o fracaso de la gestión de cambio que se avecina, el cual se representa en los procesos de dirección, misional y de apoyo.

PALABRAS CLAVE: ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Calidad, Decreto 3075 de 1997, Buenas Prácticas de Manufactura.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN THE EDUCATIONAL SERVICES, HEALTH AND NUTRITION OF THE SOCIAL GARDEN LUZ DEL CIELO BASED ON ISO 9001:2008 STANDARDS.

AUTHOR: TATIANA IDALÍ GUEVARA LOPEZ
LUZ STELLA TAMAYO MEJIA

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Libia Rosa Rangel

DESCRIPTION

Actually the quality management systems have become in a strong competitive advantage in companies which seek not only a constant improvement but also the confidences and continuance of their costumers every day. For this reason Cajasan assumes the responsibility as implement the quality management System in the Educational services, health and nutrition of the Social Garden Luz Del Cielo based on ISO 9001:2008 standards.

For the execution of this project, it was necessary to start with an initial diagnostic which consisted on determine in which situation is the organization according to the requirement of ISO 9001:2008.

Taking into account this diagnostic, a percentage of performance was obtained according to documents, registers, controls and others requirements suggested by the standards. On the other hand an initial diagnostic of the basic conditions of food's hygiene was conducted and the evaluation of sanitary conditions which values the performance of the decree 3075 of 1997.

Subsequently there was an the awareness stage in which some activities were assigned in order to warrant successful implementation of the Quality Management Systems and good manufacture's practices; it is necessary to highlight that in this stage there was a training process for personnel regarding to Quality and Good manufacture's practices, in order to involve and motive them to achieve a better adaptation due to these changes and generate responsibility and pleasure in this important process.

Finally there was an implementation process and improvement of the system based on the diffusion process and training for the contributors who make part of this organization, now that a big part of the success and failure of the change's management which comes, depends on them. This change is represented in the direction's process missions and support.

KEY WORDS: ISO 9001.2008, Quality Management System, Quality, decree 3075 of 1997, Good manufacture's practices.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de calidad se han convertido en la hoja de ruta de cualquier institución educativa, dado que a partir de ella se hace frente a los cambios tecnológicos, se genera un mayor conocimiento de la organización y un control más rígido de los factores relacionados con el servicio al cliente.

La gestión de calidad se toma como una verdadera fuente de superioridad competitiva, porque además de brindar servicios educativos de calidad, transmite a todos los niveles de la institución la inspiración necesaria para impulsar, mantener y potenciar el compromiso de excelencia como la clave del éxito.

El Gobierno nacional busca garantizar el derecho que tienen todos los niños y niñas menores de cinco años al acceso a la educación inicial en el marco de una atención integral, y para ello, viene desarrollando en algunas ciudades del país obras de infraestructura que les beneficien y desde los cuales se dé inicio al programa “Política Educativa para la Primera Infancia”. Una de las ciudades beneficiadas con dicho proyecto es la Ciudad de Bucaramanga, con la puesta en funcionamiento del Jardín Social Luz del Cielo que atiende a 320 menores, registrados en el Nivel de Sisben I y II, servicio que empezó a prestar en el mes de febrero de 2010.

El fin primordial de llevar a cabo este proyecto es brindarle la oportunidad al Jardín Social Luz de Cielo de la ciudad de Bucaramanga, de implementar un sistema de gestión de calidad y Buenas Prácticas de Manufactura, acorde a los planteamientos del Ministerio de Educación Nacional e Instituto de Bienestar Familiar, con la logística que “Cajasan” división educación, ofrece a la primera infancia donde el niño sea el verdadero centro de atención, realizando los cambios

necesarios en el entorno, para así obtener la satisfacción en un servicio oportuno, pertinente, accesible y confiable.

En consecuencia, al lograr que el personal que conforma esta organización, conozca los procesos, procedimientos y roles que debe cumplir en ejercicio de su actividad laboral (educativa), se mejora el servicio que allí se ofrece y paralelamente se mejora la calidad de vida de los niños que allí se educan.

El trabajo desarrollado permite a las investigadoras llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en su formación profesional, además de prestar un servicio social a la comunidad menos favorecida, con la implementación en el Jardín Social Luz del Cielo de un sistema de gestión de la calidad y buenas prácticas de manufactura en beneficio de la primera infancia.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1. GENERALIDADES

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA. Jardín Social Luz del Cielo

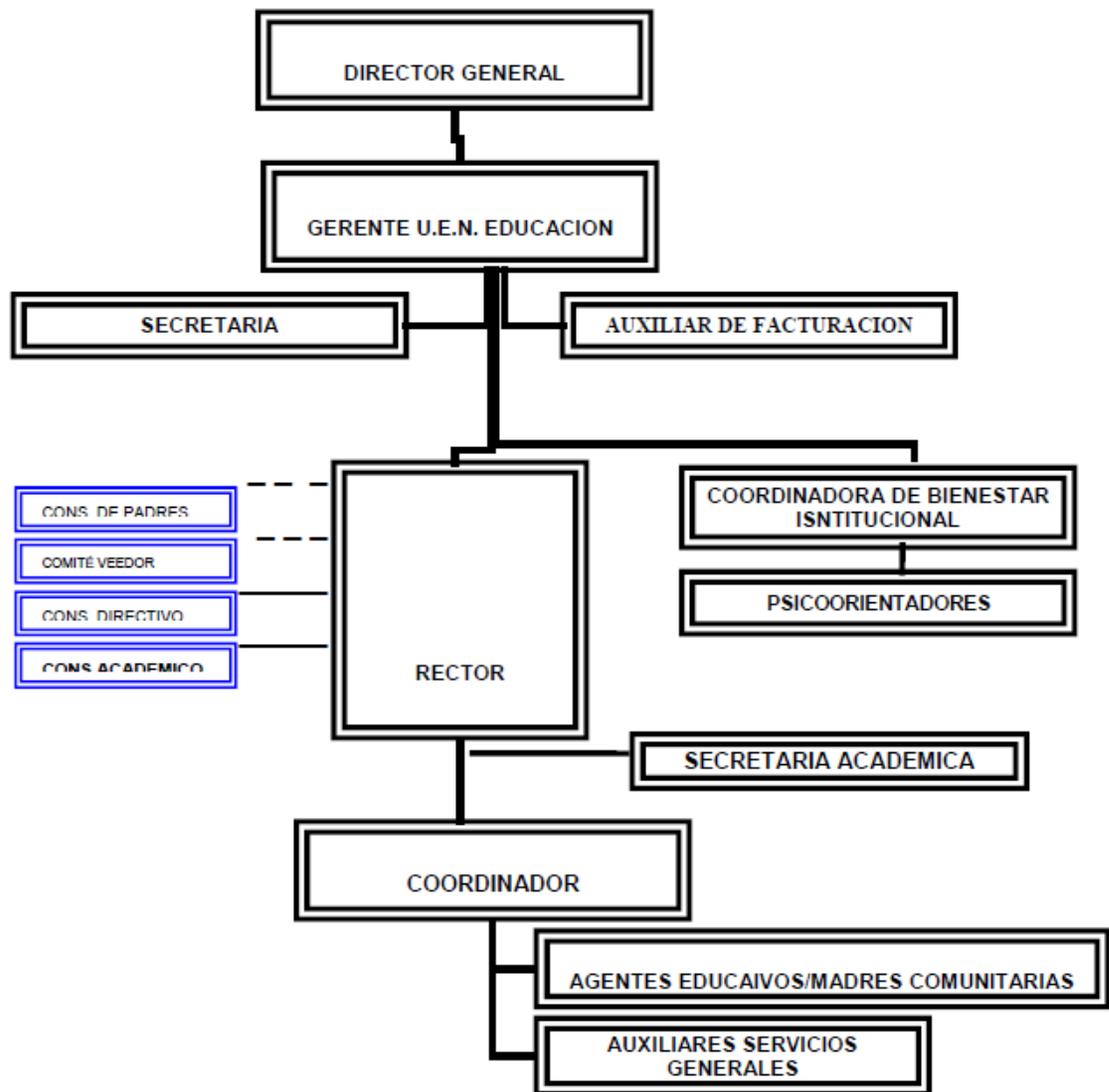
1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA/PRODUCTOS Y SERVICIOS

Jardín Infantil Luz del Cielo es una linda institución educativa para los niños de más tierna edad. Dentro de sus actividades principales están las de Atención a la primera infancia de los niveles I y II del Sisben, brindándoles educación inicial, salud y nutrición, vinculando al programa a la familia, la comunidad e instituciones especializadas.

1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS

• Agentes educativos sociales (madres comunitarias)	25
• Pedagogas	6
• Fisioterapeuta	1
• Servicios varios	2
• Cocina	3
• Administrativos	1
• Vigilantes (externos)	2
• Total	40

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA



Fuente: Manual de calidad Cajasan Mayo 2011

1.5 TELÉFONO.643 44 44

1.6 DIRECCIÓN.

Villa de San Ignacio Babarúa II Etapa II. Bucaramanga, Santander -Colombia

1.7 RESEÑA HISTÓRICA

Frente a la necesidad cambiante en el contexto sociocultural Colombiano, de enriquecer el mundo de la vida de los niños y las niñas en su primera infancia para el pleno desarrollo del potencial humano y teniendo en cuenta que éste aprendizaje ocurre con mayor efectividad en escenarios que proporcionan oportunidades de aprendizaje adecuados para el sano crecimiento y desarrollo, nace un grupo de personas que están dispuestas a ofrecer a las familias que laboran y que requieren de un espacio alternativo al hogar, donde el niño puede permanecer una jornada compartiendo con otros niños y niñas, creando y construyendo su propio ritmo de aprendizaje.

El 22 de Abril de 2009, la Doctora Cecilia María Vélez White, Ministra de Educación del segundo mandato del Presidente Álvaro Uribe Vélez, hizo el anuncio que Colombia iniciaba una nueva era de su política educativa, esta vez dirigida a la primera infancia (menores de cinco años), razón por la cual se había constituido una alianza entre el ministerio a su cargo y el Instituto Colombiano de Bienestar familiar, alianza que favorecería a 400.000 menores de los niveles I y II del Sisben, brindándoles educación inicial, salud y nutrición, vinculando al programa a la familia, la comunidad e instituciones especializadas.

Mediante este programa el país muestra su acatamiento a las resoluciones de las Naciones Unidas y la Unicef, ratificados por el gobierno nacional relacionados con la primera infancia, enmarcada en el contexto de los derechos fundamentales de los menores: salud, educación, nutrición, protección y participación.

Los frutos de ese anuncio se hicieron realidad para la comunidad del sector Villas de san Ignacio (Café Madrid), al norte de la Ciudad de Bucaramanga, con una millonaria inversión del ICBF que superó los dos mil millones de pesos, representados en una planta física dotada con todas las comodidades que

envidiaría cualquier comunidad, tales como salones para sala cuna, caminadores, párvulos y jardín, sala de computadores, comedores, piscinas, parque de juegos y que fue bautizado con el nombre de “Jardín Social Luz del Cielo”

El Jardín Social Luz del Cielo, construido al Norte de la Ciudad de Bucaramanga en el Barrio Villas de San Ignacio, fue inaugurado el 22 de Octubre del año 2009 por la Directora del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Doctora Elvira Forero y puesto en funcionamiento a la Comunidad en el mes de Febrero de 2010.

La moderna planta física en la que se invirtieron \$2.175 millones de pesos, cuenta con salones para sala cuna, caminadores, párvulos y jardín, sala de computadores, comedores, piscinas (en las que se implementaron los controles de exigidos por la ley), y parque de juegos.

En la actualidad atiende 300 menores de cinco meses a cinco años de edad en sus diferentes etapas de acuerdo a su desarrollo físico, provenientes de barrios aledaños sisbenizados en los niveles I y II.

Atendiendo la recomendación del Ministerio, el ICBF contactó a la Caja Santandereana de Compensación Familiar “CAJASAN”, división Educación, para que se encargara de la logística y dirección del jardín social.

La selección del recurso humano del Jardín se hizo por convocatoria que realizó el ICBF al grupo de 800 mujeres que desarrollan los programas de madres comunitarias, cuidadores o agentes educativos.

De ese grupo y previo análisis de sus perfiles profesionales, se preseleccionaron 300 madres comunitarias con los cuales se fue trabajando en capacitaciones, para finalmente seleccionar a 25 de ellas que entrarían a formar parte del grupo de agentes educativos sociales, apoyadas por un grupo de siete licenciadas

contratadas por Cajasan para conformar un grupo de 32 personas encargadas de desarrollar el nuevo programa educativo para la primera infancia.

1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO

EL JARDÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO, brinda los servicios de educación inicial, salud y nutrición a una población de niños y niñas entre los seis (2) meses a cinco (5) años con alta calidad, cumpliendo y respetando sus derechos, teniendo como base el juego y la expresión en todo su desarrollo integral para cada una de las dimensiones del desarrollo; logrando así, un aprendizaje activo, generando ambientes propicios con amor, respeto y tolerancia.

ÁREA	Nº. DE AULAS	EDAD	CAPACIDAD POR AULA
SALA CUNA	1	6 meses – 12 meses	11 NIÑOS
CAMINADORES	2	13 meses – 2 años	28 NIÑOS
PARVULOS	3	2 años – 3 años	30NIÑOS
PRE-JARDÍN	3	3 años – 4 años	30NIÑOS
JARDÍN 1	1	4 años – 5 años	30NIÑOS
JARDÍN 2	1	3 años – 5 años	30NIÑOS
JARDÍN 3	1	3 años – 5 años	26NIÑOS

Cada aula es atendida por dos madres comunitarias (encargada – auxiliar). La madre encargada realiza la planeación semanal, manejo de papelería (ICBF – Cajasan) y la auxiliar que brinda el apoyo respectivo para el cuidado de los niños.

En este sentido los adultos son un apoyo para el desarrollo y como tal el principal objetivo es estimular el aprendizaje activo, por medio del juego; mientras interactúan comunicativamente en ambientes con materiales, personas, ideas y sucesos, para construir su propio entendimiento de la realidad; los adultos

observan e interactúan con los infantes para descubrir cómo piensan y razonan, además reconocen sus intereses y habilidades particulares para ofrecerles el apoyo y los desafíos adecuados. Para poder potenciar su desarrollo implica organizar espacios de juegos y ambientes dentro de un clima que les permita relaciones sociales positivas y expresiones adecuadas que garanticen el pleno cumplimiento de sus derechos.

El Jardín Social Luz del Cielo, en concordancia con la nueva política educativa brinda una adecuada atención durante la primera infancia a niños de seis meses a cinco años, que les permite mayores oportunidades de ingresar a tiempo a su educación formal, desempeñarse con mayor éxito a lo largo de sus estudios, mejorar sus posibilidades de acceso a la educación superior y aumentar sus oportunidades para desenvolverse competentemente en su vida laboral.

Tales estrategias se centran en la estructura organizativa del Jardín y en diversos programas dirigidos a recurso humano, niños y niñas, así como padres de familia, aplicados de la siguiente manera:

- Criterios de calidad definidos para todas las actividades a las que se aplica la garantía de calidad
- Procesos que garanticen el cumplimiento de las normas de la calidad
- Procesos cuya conformidad se controle sistemáticamente
- Detección y análisis de los motivos de no conformidad;
- Eliminación de las causas de problemas mediante la aplicación de correctivos.

2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

2.1 DIAGNOSTICO GENERAL INICIAL

Cajasan, interesado en certificar todo el proceso educativo con la norma ISO 9001:2008, se empeña en generar un proceso de difusión del modelo, capacitando a todo el recurso humano en tal sentido, ya que se sabe de ante mano que de ellos depende en gran parte, el éxito o fracaso de la gestión de cambio que se dará en la organización.

Ya que el Jardín Social Luz del Cielo, con un año de servicio a la comunidad del Sector Norte de Bucaramanga, perteneciente a los niveles I y II del Sisben se debe regir bajo los programas que se llevan a cabo en Cajasan, surge la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Manufactura para la certificación de los servicios que allí se ofrecen, tal y como lo exige el Ministerio de Educación Nacional en el marco del programa “Política Educativa para la Primera Infancia” , certificada en educación con Planes de Atención Integral (PAI) que implementen la denominada "guía operativa" para la prestación del servicio a los niños y niñas”.

Si bien es cierto, que el jardín opera bajo la dirección logística de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar “Cajasan” división educación, aplicando los programas de atención en primera infancia de otros centros de igual servicio, se hace necesario implementar un sistema de gestión de calidad propio concordante con la Norma ISO 9001:2008, dado que a diferencia de otros jardines de su tipo, el servicio es prestado por agentes educativos sociales (madres comunitarias) con el apoyo de pedagogas de la planta de personal de la empresa.

2.2 PLANTEAMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNOSTICO del SGC

La metodología desarrollada para la elaboración del diagnóstico inicial busca determinar el grado de desarrollo del sistema de gestión de la calidad en el jardín social.

Una de las primeras actividades a desarrollar para la implementación del sistema de gestión de la calidad en los servicios de educación inicial, salud y nutrición para el Jardín Social Luz del Cielo consiste en determinar cuál es el estado en el que se encuentra la organización frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Para realizar este análisis, se diseña una lista de control, la cual contiene los requisitos de la norma a partir del Capítulo 4 con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos. Así se obtiene un porcentaje de desempeño en cuanto documento, registros, controles y demás requisitos que plantean la norma. Como se evidencia en la lista de control diagnóstico inicial SGC (Ver ANEXO 1).

Para el diagnóstico de la Norma se tomó como base los criterios de evaluación planteados y mostrados a continuación en la Tabla 1, Criterios de Evaluación para lista de control.

Tabla 1. Criterios de Evaluación para Lista de control

DESCRIPCION	CRITERIO	VALOR
REQUISITO NO DEFINIDO	N	1
DEFINIDO SIN DOCUMENTAR	SD	2
DOCUMENTADO	D	3
IMPLEMENTADO	I	4
EN PROCESO DE MEJORA CONTINUA	MC	5

Fuente: Autoras

Para el diagnóstico inicial de las condiciones básicas de higiene en la fabricación de alimentos, se aplicó la Evaluación del Estado Sanitario la cual valora el cumplimiento del Decreto 3075 de 1997 que se describe a continuación:

2.2.1 Análisis del perfil sanitario inicial. Basados en la evaluación del Estado Sanitario Inicial, que hace parte al contexto de la investigación realizada en las Instalaciones del Jardín Social Luz del Cielo; las Buenas prácticas de manufactura comprenden:

- **Infraestructura**

Infortunadamente el Jardín Social se encuentra ubicado en inmediaciones de la zona Industrial de Bucaramanga, próxima a un caño de aguas lluvias y muy cercana a la ribera del Río de Oro en el sector Café Madrid, al norte de la Ciudad de Bucaramanga. Adicionalmente la infraestructura se halla ubicada en zona de relleno, prueba de ello son los agrietamientos que se han generado en la estructura de la planta física y que ha obligado a obras de contención y prevención de derrumbes. En cuanto a la infraestructura sanitaria, la misma cumple con las especificaciones legales de dotación de baterías sanitarias.

- **Equipos y utensilios**

Al respecto, es claro afirmar que gracias a la gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Caja Santandereana de Subsidio Familiar “Cajasan”, este apartado se cumple a satisfacción.

- **Agua**

Se puede acotar que la ciudad de Bucaramanga, cuenta con un excelente servicio de agua potable, servicio que se presta a través de la empresa de Empresa de Acueducto Metropolitano de Bucaramanga “A.M.B. S.A. E.S.P. y la cual abastece de manera adecuada al Jardín.

- **Materias primas**

La calidad de la materia prima para el servicio de alimentación de niños y niñas del Jardín Social es suministrada por Cajasan, división Supermercado, empresa que aplica un sistema de Gestión de Calidad.

En el jardín social, la materia prima es acopiada en condiciones que aseguran la protección contra contaminantes, alejados de productos terminados que impiden la contaminación cruzada, teniendo en cuenta además condiciones óptimas de almacenamiento como temperatura, humedad, ventilación e iluminación.

- **Transporte de alimentos**

Al Jardín Luz del Cielo llegan los alimentos gracias al servicio implementado por la empresa Cajasan, de acuerdo a la normatividad del INVIMA y el Instituto de Salud de Bucaramanga "ISABU".

- **Higiene**

En la limpieza y desinfección, se debe utilizar productos que no tengan olor, sean de grado alimentario que evitan contaminaciones o que pueden enmascarar otros olores,

- **Procedimientos de Operación y sanitación**

Se tienen establecido un procedimiento (protocolo 4) de limpieza y desinfección requerido para garantizar la salud del personal del Jardín Social.

- **Personal**

Este aspecto es asumido por Cajasan, propiciando la capacitación permanente del recurso humano encargado, además de su evaluación conjunta. Referente a la salud del personal, todas las personas implicadas en la manipulación de alimentos son sometidos a exámenes médicos periódicos para así evitar cualquier

tipo de contaminación por esta vía. Existen además protocolos de lavados de manos e higiene personal. (Protocolo 4) de limpieza y desinfección

- **Control de procesos de producción**

Una aplicación correcta de las buenas prácticas de manufactura exige la aplicación de controles que aseguren el cumplimiento de los procedimientos y criterios para lograr la calidad esperada en un alimento para garantizar su inocuidad.

Tales controles tienen que ver con la presencia de contaminantes físicos, químicos y/o microbiológicos, los cuales son implementados y monitoreados en tiempo real. Además se aplican controles de residuos de pesticidas y controles de tiempos y temperaturas.

- **Control de plagas**

Cajasan tiene definido y documentado un procedimiento el control y manejo de plagas, y cuenta además con apoyo externo de personal capacitado para la realización de esta actividad, mediante la contratación con empresas especializadas por las instituciones de salud.

2.3 ANALISIS DE RESULTADOS

2.3.1 Análisis Norma ISO 9001:2008. Después de aplicar la lista de control del Diagnóstico inicial Norma ISO 9001:2008 para evaluar los 103 aspectos en el Jardín Luz del Cielo se obtuvieron los siguientes resultados:

El puntaje asignado que se aplicó a cada criterio en la lista de control es de 1 a 5, siendo 1, el más bajo y correspondiendo a (No definido) y 5, el más alto correspondiendo a (Mejora Continua). El puntaje máximo está dado por los 103 ítems que se aplicaron en la lista de control dando un valor total de 515 es decir

(103*5). Los resultados por cada criterio de evaluación se muestran a continuación en la Tabla-

Tabla 2 Resultados Lista De Control

DESCRIPCION	PUNTAJE POR CRITERIO	VALOR	NUMERALES CALIFICADOS	PUNTAJE TOTAL
REQUISITO NO DEFINIDO	N	1	1	1
DFINIDO SIN DOCUMENTAR	SD	2	19	38
DOCUMENTADO	D	3	66	198
IMPLEMENTADO	I	4	17	68
EN PROCESO DE MEJORA CONTINUA	MC	5		
TOTAL OBTENIDO				305
PUNTAJE MÁXIMO				515
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				59.22%

Fuente: Autoras

Para determinar el porcentaje de cumplimiento total de los capítulos de la norma (4, 5, 6, 7 y 8), se realizó comparando el puntaje obtenido con el puntaje máximo por capítulo respectivamente, toda esta información proporcionada de la lista de control para el diagnóstico inicial de la NTC ISO 9001 2008. A continuación en la Tabla 3. Nivel de Cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2008, se observan los puntajes correspondientes:

Tabla 3 Nivel de Cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2008

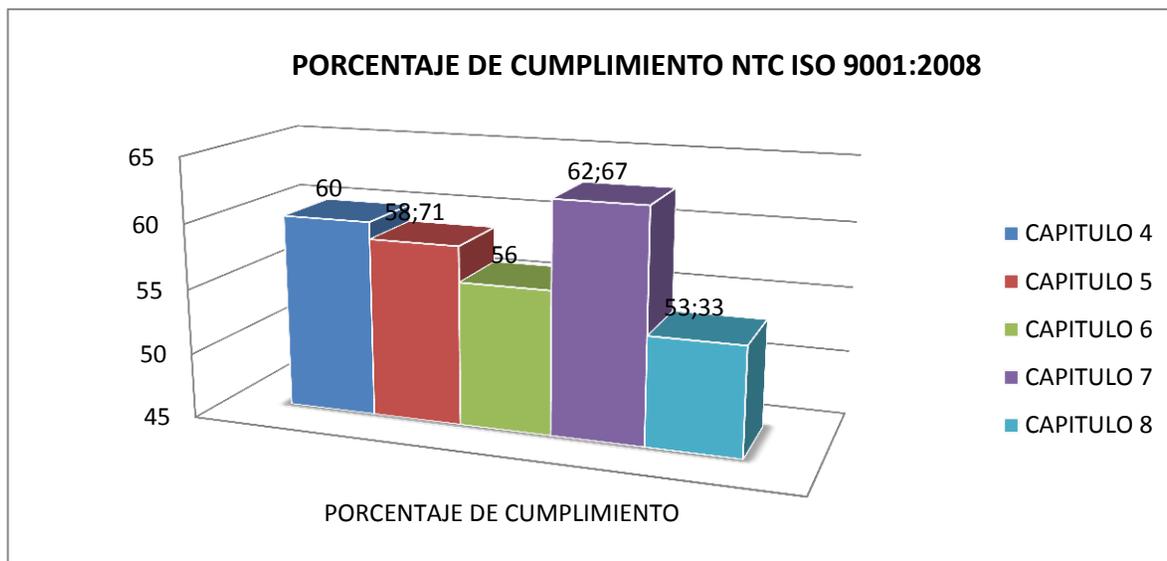
CAPITULO DE LA NTC ISO 9001:2008	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE MAXIMO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CAPITULO 4	60	100	60
CAPITULO 5	91	155	58.71
CAPITULO 6	28	50	56
CAPITULO 7	94	150	62.67
CAPITULO 8	32	60	53.33
TOTAL	305	515	59.22%

Fuente: Autoras

El total del cumplimiento del jardín Luz del Cielo con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 es de 59.22% este porcentaje indica que el avance es regular aunque es importante tener en cuenta que para la fecha en que se realizó este respectivo diagnostico el jardín solo tenía algunos meses de inicio en sus labores, lo anterior permitió concluir que existe y es evidente la necesidad de implementar el SGC, además el trabajo realizado no ha sido constante y no ha tenido una secuencia establecida debido a la falta de organización por parte de la administración, sin desmeritar el hecho de las intenciones de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Figura 7 muestra el porcentaje de cumplimiento por capítulo de la Norma ISO 9001:2008, como a continuación se muestra:

Figura 1: Gráfico Porcentaje de Cumplimiento NTC ISO 9001: 2008



Fuente Autoras

Al analizar el gráfico de porcentaje de cumplimiento, se puede concluir que aunque el jardín Luz del Cielo adopta los requisitos encontrados en la norma, su estado en los respectivos numerales es bastante regular lo que ratifica la necesidad de trabajar en el refuerzo del SGC, Ítems como el capítulo 7 que hace referencia a la Realización del Producto muestra un cumplimiento del 62.67%, lo cual refleja que aunque los requisitos estén definidos y documentados, en el Jardín aún no se están cumpliendo, ya que no se están llevando a cabo las actividades requeridas para su verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicos para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, tampoco se tienen los registros necesarios para evidenciar que los procesos de realización y el producto resultante cumple con los requisitos, además la falta de disponibilidad de recursos que se refleja con el 56% de cumplimiento del capítulo 6, referente a la Gestión de Recursos, no se ha llevado a cabo la formación y capacitación del personal involucrado para lograr que cumplan con los requisitos del SGC y las Buenas Prácticas de Manufactura. Por otra parte los servicios de apoyo como transporte y comunicación no se

encuentran definidos evidenciando no conformidad con los requisitos del producto.

El capítulo correspondiente a Responsabilidad de la Dirección (Capítulo 5) arroja un 58.71% de cumplimiento, esto debido a que se evidencia la falta de compromiso y tiempo por parte de la alta dirección del Jardín en las revisiones planificadas del SGC, no existe muestra de que la alta dirección este o haya comunicado a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios, además de la ausencia de información de entrada requerida para la revisión.

Estas insolvencias en la gestión del Jardín Luz del Cielo se ven reflejadas en general en el porcentaje de cumplimiento del capítulo 4 el cual es del 60% que hace referencia al Sistema de Gestión de Calidad, una de las fallas ciertas es que no existe un inventario de la documentación existente y de la faltante, lo cual se hace realmente necesario al momento de realizar un control de documentos y registros, otra de las fallas evidentes es que la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos no se encuentra documentado a pesar de que se encuentra definido.

2.3.2 Análisis decreto 3075 de 1997. Posteriormente de la evaluación del estado sanitario realizado a las instalaciones del jardín Luz del cielo cuya finalidad era determinar el nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos exigidos en el DECRETO 3075 DE 1997 en CAPITULO VIII. Restaurantes y Establecimientos de Consumo de Alimentos, se continuó con la respectiva calificación.

Para el cálculo de los referentes porcentajes de cumplimiento se tuvo en cuenta el valor asignado a cada ítem por requisito del decreto, cada requisito corresponde a un artículo del capítulo evaluado, el ítem se evaluó con un valor de 0, 1 o 2, siendo 0 el asignado en el caso de no cumplirse totalmente, 1 si está incompleto y 2 si se

cumplía totalmente. Posteriormente se hizo la sumatoria de los valores de los ítems por cada requisito este resultado se registró en la columna llamada POB (puntaje obtenido), y el valor máximo se encuentra en la columna denominada PMX (puntaje máximo), este es el puntaje máximo que debería obtener cada requisito. Lo anterior se encuentra evidenciado en el Formato Perfil Sanitario para diagnóstico inicial (Ver Tabla 4).

Finalmente el porcentaje de cumplimiento del diagnóstico inicial del perfil sanitario se halla dividiendo el valor del POB en el valor del PMX, $(POB/PMX)*100$, de esta manera se obtiene el porcentaje por ítem y el porcentaje total de cumplimiento de los requisitos evaluados del decreto 3075 de 1997, así como se muestra en la Tabla 4 Evaluación Perfil Sanitario inicial porcentaje de cumplimiento.

De los resultados arrojados por la tabla 4 es de considerar, el 50% de cumplimiento al requisito concerniente a la localización y accesos de las instalaciones del Jardín que así no sea un área inundable si hay la posibilidad del ingreso de aguas lluvias lo cual generaría estancamiento de la misma colaborando a la creación de mosquitos, además si se tiene en cuenta el fácil acceso que tiene algunos animales doméstico a la zona, otro ítem al cual se hace referencia y en el que se evidencia una inexactitud es la ubicación del cuarto de residuos o basuras que se encuentra muy cercano al área de proceso (Alimentos) es decir existe una falla en el requisito de separación adecuada de áreas funcionales.

En relación al abastecimiento de agua el 50% de cumplimiento se evidencia por la falta de tanques para atender las necesidades mínimas de un día de producción de la institución, ya que hasta la fecha aun no se cuenta con tanques de agua para uso de la cocina o consumo humano además de un purificador que permita ofrecer un mejor servicio cuando este sea suspendido. Otro ítem es el de disposición de residuos sólidos con un cumplimiento del 50%, ya que aunque se realizan

cumplen con todas las normas de higiene exigidas lo que ponen en riesgo la salud de los menores y demás integrantes de la organización.

Tabla 4. Evaluación Perfil Sanitario inicial porcentaje de cumplimiento

NUMERAL	ITEM	REQUISITOS	PMX	POB	Porcentaje de cumplimiento
I		EDIFICACIÓN E INSTALACIONES	36		
8	a-c	Localización y accesos	6	3	50%
	d-j	Diseño y construcción	14	11	79%
	k-m	Abastecimiento de agua	2	1	50%
	n-o	Disposición de residuos líquidos	4	2	50%
	p-q	Disposición de residuos sólidos	4	2	50%
	r-v	Instalaciones sanitarias	6	6	100%
		CONDICIONES DEL ÁREA DE ELABORACIÓN	22		
9	a-c	Pisos y drenajes	4	3	75%
	d.g	Paredes, techos	4	2	50%
	h	Ventanas y otras aberturas	2	0	0%
	i-j	Puertas	4	2	50%
	k-ll	Escaleras, elevadores, y complementarios			
	m-o	Iluminación	6	6	100%
	p-q	Ventilación	2	1	50%
II		EQUIPOS Y UTENSILIOS	18		
10	a-e	Condiciones generales de preparación de alimentos	10	10	100%
12	g-j	Condiciones deservido de los alimentos	8	7	88%
III		PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS	36		
13	a-b	Estado de salud	4	4	100%
	a-e	Educación y capacitación	8	4	50%
	a-l	Prácticas higiénicas y medidas de protección	24	22	92%
V		ASEGURAMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD	16		
22		Control de calidad	2	0	0%
23		Sistema de control	2	0	0%
24	a-d	Requisitos del sistema de control y aseguramiento	8	0	0%
26		Laboratorio de pruebas y ensayos	2	0	0%
27		Profesional o personal técnico Idóneo	2	0	0%
VII		SANEAMIENTO	6		
29	a	Plan de saneamiento	2	0	0%
	b	Programa de desechos sólidos	2	0	0%
	c	programa de control de plagas	2	0	0%
TOTAL			134	86	64.2%

Fuente: Autoras

Observando los porcentajes de cumplimiento de las condiciones específicas del área de proceso, llama la atención el no cumplimiento del ítem donde se exige la existencia de protección anti insectos en ventanas y otras aberturas en condiciones sanitarias, esto debido a que el acceso de insectos es totalmente evidente en esta área.

Respecto del personal manipulador de alimentos, si bien todos presentan condiciones de salud adecuadas para tal fin, presentan deficiencias en capacitación (cumplimiento del 50%), conjuntamente no existen avisos alusivos al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura; lo cual se comprueba con el hecho de la existencia de la falla en el cumplimiento del capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2008 (Gestión de Recursos). En relación a las prácticas higiénicas y medidas de protección del personal manipulador no obstante al porcentaje de cumplimiento obtenido (92%) cabe hacer total énfasis a la carencia de los elementos de protección personal adecuados, en buen estado y necesarios para las operaciones correspondientes al proceso.

Frente al requisito que hace referencia al aseguramiento del control de calidad no se registra ningún porcentaje de cumplimiento, por lo que se hace necesario implementar los controles respectivos que tiene Cajasan en otras instituciones del mismo nivel en la ciudad de Bucaramanga.

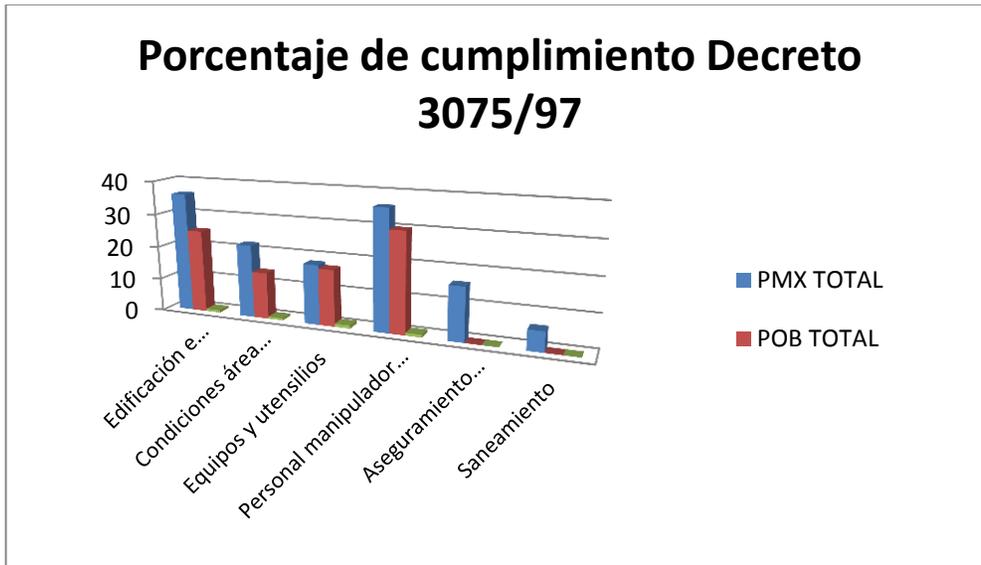
El ítem correspondiente al control de saneamiento tampoco se lleva registros por lo que es preciso que la institución cuente con los respectivos formatos para garantizar su cumplimiento.

Lo anterior se encuentra definido y documentado en los respectivos protocolos los cuales están enunciados en el capítulo 8 de este proyecto pero tienen plena confidencialidad pedida por Cajasan.

Los valores se encuentran especificados en la gráfica de cumplimiento Figura 2. Evaluación inicial porcentaje de cumplimiento Decreto 3075/97, además de su respectiva Tabla 5.

En la que se muestra el porcentaje de cumplimiento por requisito a continuación se observan respectivamente:

Figura 2. Evaluación inicial porcentaje de cumplimiento Decreto 3075/97



Fuente: Autoras

Tabla 5. Evaluación inicial porcentaje de cumplimiento por Requisito

REQUISITO	PMX TOTAL	POB TOTAL	% CUMPLIMIENTO
Edificación e instalaciones	36	25	69%
Condiciones área elaboración	22	14	64%
Equipos y utensilios	18	17	94%
Personal manipulador alimentos	36	30	83%
Aseguramiento control calidad	16	0	0%
Saneamiento	6	0	0%

Fuente: Autoras

El registro fotográfico que soporta las deficiencias encontradas es el siguiente:

Foto 1. Retiro de residuos sólidos



NOTA: Se lleva cabo la entrega de residuos sólidos a la Empresa de Aseo de Bucaramanga (EMAB) sin ningún registro del mismo, ni control

Fuente: InvestigadorasFoto 2. Higiene en servicio de cocina



NOTA: El personal manifiesta haber recibido capacitaciones pertinentes y cuentan con el reconocimiento médico estipulado, La dotación es adecuada, pero no cuentan con los elementos de protección personal completos (Hace falta los guantes según la actividad)

Fuente: Investigadoras

Foto 3. Alrededores del jardín



Nota: Alrededores con probabilidad de derrumbe, presencia de roedores y demás animales rastrosos.

Fuente: Investigadoras

Foto 4. Entorno del jardín



NOTA: Terrenos con probabilidad de derrumbe, alrededores sin pavimentar, se observa presencia de animales domésticos, escombros.

Fuente: Investigadoras

Foto 5. Cuarto de aseo



NOTA: No se cuenta con una clasificación adecuada de los residuos, el piso presenta humedad y con guarda escobas recto, la luz de la puerta es superior a 1 cm lo cual permite entrada de insectos y roedores, tampoco se cuenta con la debida señalización y diferenciación de las canecas.

Fuente: investigadoras

Foto 6. Estado de Pisos y drenajes



NOTA: El piso es muy resbaloso y los sifones no cuentan con las dimensiones establecidas de 10 Cm

Fuente: Investigadoras

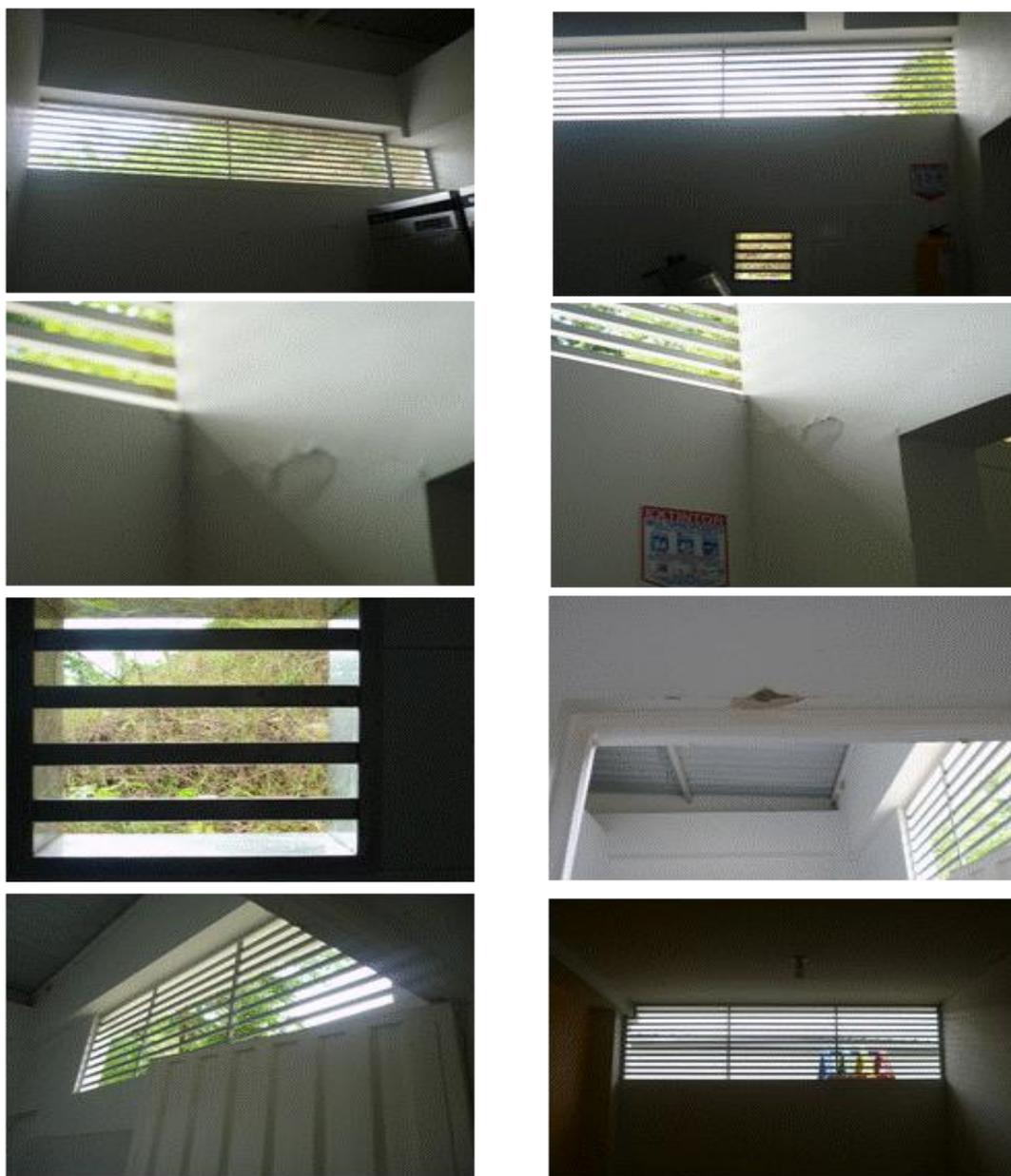
Foto 7. Estado de los techos



NOTA: Las tejas no están unidas a la pared, permitiendo el paso de aguas lluvias, insectos y roedores.

Fuente: Investigadoras

Foto 8. Ventanas y ventilación



NOTA: Las ventanas no cuentan con protección anti-insectos, no hay mallas que impidan la entrada de roedores, arañas y demás.

Fuente: Investigadoras

Foto 9. Puertas y accesos



NOTA: Las puertas no cumplen ya que la luz es superior a 1 cm, además la puerta de entrada al área de producción no es auto-cerrable

Fuente: Investigadoras

Tabla 5. Primer perfil Sanitario. (Ver Anexo 2. Evaluación del estado sanitario).

	PERFIL SANITARIO	CÓDIGO: F-ED-80
		VERSIÓN N° 1

NUMERAL	ASPECTO	PMX	POB	%	Porcentaje de cumplimiento										META	
					10	20	30	40	50	60	70	80	90	100		
I	EDIFICACIÓN E INSTALACIONES															
8	a-c Localización y accesos	6	3	50%												
	d-j Diseño y construcción	14	13	93%												
	k-m Abastecimiento de agua	2	1	50%												
	n-o Disposición de residuos líquidos	4	2	50%												
	p-q Disposición de residuos sólidos	4	2	50%												
	r-v Instalaciones sanitarias	6	6	100%												
	CONDICIONES DEL ÁREA DE ELABORACIÓN															
9	a-c Pisos y drenajes	4	3	75%												
	d.g Paredes, techos	4	2	50%												
	h Ventanas y otras aberturas	2	2	100%												
	i-j Puertas	4	2	50%												
	k-l Escaleras, elevadores, y complementarios															
	m-o Iluminación	6	6	100%												
	p-q Ventilación	2	1	50%												
II	EQUIPOS Y UTENSILIOS	2	2	100%												
10	Condiciones generales de diseño y capacidad															
11	a-l Condiciones específicas															
12	a-e Condiciones de instalación y funcionamiento															
III	PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS															
13	a-b Estado de salud	4	4	100%												
	a-e Educación y capacitación	8	8	100%												
	a-l Prácticas higiénicas y medidas de protección	24	24	100%												
V	ASEGURAMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD															
22	Control de calidad	2	2	100%												
23	Sistema de control	2	2	100%												
24	a-d Requisitos del sistema de control y aseguramiento	2	2	100%												
26	Laboratorio de pruebas y ensayos	2	2	100%												
27	Profesional o personal técnico Idóneo	2	2	100%												
VII	SANEAMIENTO															
29	a Plan de saneamiento	2	2	100%												
	b Programa de desechos sólidos	2	2	100%												
	c programa de control de plagas	2	2	100%												
TOTAL		112	97	87%												

PMX: PUNTAJE MÁXIMO. POB: PUNTAJE OBTENIDO. N.A.: NO APLICA

Realizado por:
 Luz Stella Tamayo
 Tatiana I. Guevara

3. ANTECEDENTES

Si bien algunas instituciones educativas del Área Metropolitana están implementando sistemas de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2008, caso Colegio Cajasan, Gimnasio Campestre San Sebastián (Jardín Infantil Casita de Ilusiones), se hace necesario hacerla extensiva a planteles de la primera infancia, caso Jardín Social Luz del Cielo.

Bajo esta consideración, el Jardín Social Luz del Cielo sería pionero en la región en la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2008, concordantes con el programa de estrategias de la calidad del ICBF, sustentadas

CAJASAN ya tiene toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en todos los servicios y en todas sus unidades de negocios pero el Jardín Social Luz del Cielo al momento de iniciar este proyecto no contaba con la ejecución del Sistema, el personal no conocía sobre la documentación, sobre el tema y mucho menos sobre el decreto 3075 o las BPM, que a partir de ese momento serían aplicados dentro de la Institución y para todos los servicios que esta presta a la comunidad.

El Jardín y todas las unidades de educación de CAJASAN, cuentan con Política de Calidad, Objetivos de calidad, Misión, Visión, Manual de Calidad, Direccionamiento Estratégico, también cuentan con una plataforma y un software especializado el cual solo las coordinadoras y los jardines que estén a cargo o que tienen convenio con Cajasan pueden acceder a ellos por medio de una clave y aprovechar este nuevo y avanzado sistema.

La calidad total abarca todas las actividades, poniendo especial énfasis en su recurso humano y en la mejora continua de sus procesos. Ello implica la difusión de las normas y procedimientos del sistema de gestión de calidad para de esta manera poder lograr excelentes productos o servicios que puedan satisfacer o exceder las expectativas.

Una organización, independiente de su objeto social, debe propender por la satisfacción de las necesidades de su nicho de mercado, asumiendo el compromiso de implantar el proceso de mejoramiento, para lograr mayor eficiencia y servicio de calidad, tomando como base central el elemento humano, desarrollando el trabajo en equipo para alcanzar la competitividad, respondiendo de manera idónea a la creciente demanda de productos y/o servicios de óptima calidad y de servicios a todo nivel, cada vez más eficiente, rápido y de mejor calidad.

Su filosofía es un esfuerzo sistemático de reflexión, de profundidad y de organizar, que requiere un cambio en la constitución de la empresa para que todas las áreas y todos los niveles aporten a la satisfacción del usuario, y que implica tener claros los elementos que la componen y su relación jerárquica. Lo anterior, con el objeto de convertir una organización administrada para generar cambios en las actitudes y conductas de la gente, por lo que se necesita que todos y cada uno de los miembros de una organización aporte su iniciativa y creatividad para lograr la calidad en los servicios que se prestan.²

² Informes de prensa. Inauguración Jardín Social Luz del Cielo. Vanguardia Liberal, Tiempo, El Espectador. 2010

4. JUSTIFICACION

El Gobierno nacional busca garantizar el derecho que tienen todos los niños y niñas menores de cinco años al acceso a la educación inicial, en el marco de una atención integral, y para ello viene desarrollando en algunas ciudades del país obras de infraestructura que les beneficien y desde los cuales se de inicio al programa “Política Educativa para la Primera Infancia”. Una de las ciudades beneficiadas con dicho proyecto es la Ciudad de Bucaramanga, con la puesta en funcionamiento del Jardín Social Luz del Cielo que atiende a 320 menores, registrados en el Nivel de Sisben I y II, servicio que empezó a prestar en el mes de febrero de 2010.

El fin primordial de llevar a cabo este proyecto es brindarle la oportunidad al Jardín Social Luz de Cielo de la ciudad de Bucaramanga, de implementar un sistema de gestión de calidad con base en las dos normas relacionadas, acorde a los planteamientos del Ministerio de Educación Nacional e Instituto de Bienestar Familiar, con la logística de “Cajasan” división educación, que se ofrece a la primera infancia, donde el niño sea el verdadero centro de atención realizando los cambios necesarios en el entorno y así obtener la satisfacción en un servicio oportuno, pertinente, accesible, confiable y seguro.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar el sistema de gestión de la calidad en los servicios de educación inicial, salud y nutrición del Jardín Social Luz del Cielo, basado en la norma ISO 9001:2008 y las buenas prácticas de manufactura, para cumplir con los propósitos del Ministerio de Educación Nacional y el ICBF en desarrollo del programa “Política Educativa para la Primera Infancia”

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar el diagnóstico de calidad en los servicios de educación inicial, salud y nutrición del Jardín Social Luz del Cielo para determinar el estado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008
2. Realizar un proceso de sensibilización y capacitación para el recurso humano del jardín social Luz del Cielo para facilitar la implementación del sistema de gestión de la calidad, con base en las buenas prácticas de manufactura.
3. Realizar apoyo a los diferentes líderes de procesos para garantizar una óptima implementación del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y en las buenas prácticas de manufactura
4. Socializar e implementar la política y objetivos de calidad de la institución acorde a las políticas del Ministerio de Educación Nacional y CAJASAN – ICBF.

5. Brindar apoyo a los líderes en la medición de los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad para determinar las acciones correctivas y preventivas pertinentes para mejorar la eficacia del SGC
6. Realizar evaluación y seguimiento a los procesos implementados para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y Buenas Prácticas de Manufactura.
7. Aplicar las diferentes herramientas de calidad para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en los servicios de educación inicial, salud y nutrición, basado en la norma ISO 9001:2008 y las Buenas Prácticas de Manufactura en el Jardín Social Luz del Cielo.
8. Hacer un diagnóstico final para determinar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y el Decreto 3075 para establecer el nivel de implementación y el plan de mejora dentro del Jardín social Luz del Cielo.

6. MARCO TEORICO

6.1 NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

ISO 9000 es un conjunto de normas encaminadas a estandarizar un sistema de gestión de la calidad enfocado a los procesos y al cumplimiento de los requerimientos del cliente. Fueron desarrolladas por ISO (International Organization for Standardization) para poder ser utilizadas por empresas grandes o pequeñas y de cualquier tipo, sea de servicios, manufactura o comercialización.

La Organización Internacional de Normalización fue fundada en 1947 como una entidad sin ánimo de lucro, cuyo propósito es redactar y publicar normas de todo tipo con la participación de diferentes instituciones en el mundo dedicadas a la normalización. Actualmente cuenta con asociados en 100 países.

En Colombia se encuentran las siguientes entidades acreditadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para otorgar certificados de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 versión 2008: Bureau Veritas QI de Colombia, Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico -CIDET, ICONTEC, Internacional Certification and Training S.A.- IC&T y finalmente SGS.

La familia de normas ISO 9000 nace da la necesidad de estandarizar conceptos acerca de la calidad en todo el mundo, para así facilitar el comercio de bienes y servicios a nivel internacional. Esto se debe a que no se encarga de certificar productos o servicios específicos, sino formar un Sistema de Gestión de la Calidad integral que esté enfocado a los procesos que tengan que ver con la realización del producto o servicio y los requerimientos y valores esperados del cliente que llevan a su realización.

6.1.1 Ciclo PHVA. PHVA, sus siglas significan en español (planificar, hacer, verificar, actuar) o en inglés según la ISO 27001 internacional (Plan, Do, Check, Act). Este ciclo es una metodología usada en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al aplicarla en la política y objetivos de calidad así como la red de procesos la probabilidad de éxito sea mayor.



Planificar: se establecen las políticas, objetivos, procesos y procedimientos para gestionar el riesgo y mejorar la seguridad de la información.

Hacer: se implementan todas las políticas y los objetivos que se hicieron en la fase de planificar.

Verificar: se valúa el desempeño de las políticas tomadas y se reportan los resultados a la dirección para su revisión.

Actuar: se hacen acciones para hacerle el correcto mantenimiento tanto correctivo como preventivo para mantener una mejora continua en un **CGSI**³.

³ <http://securityjeifer.wordpress.com>,

6.1.2 Control de calidad.El control de calidad Japonés es una revolución en el pensamiento de la gerencia. Representa un nuevo concepto de la gerencia. Las Normas Industriales Japonesas (NIJ) definen así el control de calidad “Un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suele llamarse control de calidad estadístico”.

El **control de calidad** no sólo puede cubrir los productos, servicios y procesos, sino también las personas. Los empleados son una parte importante de cualquier empresa. Si una empresa tiene empleados que no tienen las habilidades o formación adecuada, tienen dificultad para comprender, o están mal informados, la calidad puede verse seriamente disminuida. Cuando el control de calidad se considera en términos de los seres humanos, se trata de cuestiones corregibles. Sin embargo, no debe confundirse con problemas de recursos humanos.

A menudo, el **control de calidad** se confunde con la garantía de calidad. Aunque los dos son muy similares, hay algunas diferencias básicas. El control de calidad tiene que ver con el producto, mientras que la garantía de calidad está orientada al proceso.

Básicamente, el **control de calidad** consiste en la evaluación de un producto, actividad, proceso o servicio

El control de Calidad lo lleva CAJASAN en todos sus unidades de negocios, en los jardines se lleva un estricto control sobre la materia prima y sobre los proveedores, aun así cuando los alimentos llegan al Jardín en especial los empacados y las carnes se reciben en una sala antes de entrar al cuarto de materias primas y neveras, donde se les hace inspección exhaustiva a las fechas de vencimiento,

temperaturas y la frescura, textura, color y olor, también tienen el mismo proceso los productos agrícolas. Inmediatamente se pasa reporte en una tabla donde se coloca la fecha de llegada y las fechas de vencimiento, temperatura y aprobación con firma de los encargados de recibir y entregar la materia prima.

Todo debe cumplir con los requerimientos y si no, se hace un informe de la devolución de la materia prima en malas condiciones, temperaturas no establecidas o con fechas de vencimientos no aptas para la utilización y la fabricación de los alimentos para los niños y niñas que allí reciben el servicio de alimentación.

QUE ES CALIDAD

Grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los **requisitos**.¹

Según la norma ISO 9000:2005, el término **característica** hace referencia a un aspecto que logra diferenciar al producto de los demás, así mismo requisito es una necesidad que se debe cumplir.

Para Lock D. y Smith D calidad es: Dar al cliente lo que desea hoy; a un precio que le agrade pagar; aun costo que podamos soportar; una y otra vez; y darle algo aún mejor mañana.²

En este mismo libro se plantea, que si la calidad en palabras sencillas es: La correspondencia de lo que se desea con lo que se consigue. La expectativa vs la satisfacción de la necesidad.

Para conocer aún más acerca del concepto de calidad es necesario saber lo que significaba para los siguientes personajes:³

- Feigenbaum: La capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas del cliente
- Tagunchy: La mínima pérdida que un producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es entregado.
- Juran: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc... Calidad es “adecuación al uso”
- Deming: Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado.

Así se puede observar que todos apuntan a realizar el trabajo con los mínimos recursos y satisfaciendo las necesidades del cliente.

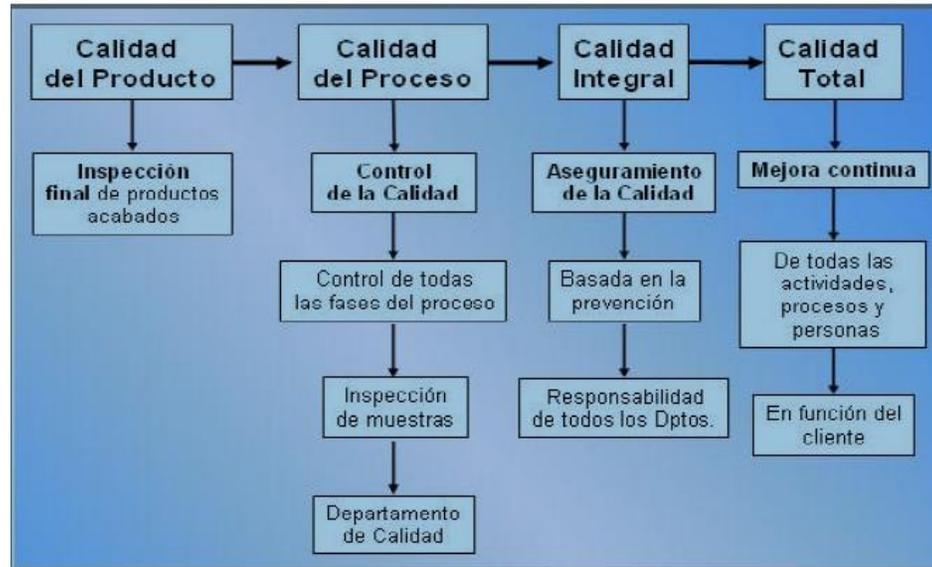
Al conocer el cambio que ha tenido el concepto de calidad, desde una concepción simple, hasta una estructuración que asegura el cumplimiento de especificaciones, se puede obtener una mejor interpretación de la misma en la actualidad, sabiendo que es un concepto dinámico y que la sociedad lo ha ido adaptando a sus necesidades y desarrollo.

La Calidad empezó a llamar la atención en gran medida debido a que empresas señalaron que su éxito se debía a que la calidad es esencial en sus actividades con los proveedores, clientes, procesos, comercialización y servicios.

Así como lo muestra la figura 2 Evolución de la Calidad, el cambio que ha tenido la calidad donde inicialmente se limitaba a la inspección final de los productos, seguidamente se pasó a controlar las fases de los procesos, paso a prevenir cualquier incidente que provocara defectos hasta llegar a la etapa actual donde existe la mejora continua y se le da la importancia que merece el cliente.

El surgimiento de una nueva etapa no quiere decir la extinción de la anterior, sino la integración de las mismas.

Figura 3. Evolución de la Calidad



Fuente: <http://www.tuveras.com/calidad/generalidades/generalidades.html>, Enero 2011

Antes de la etapa de calidad del producto, se encuentra la calidad artesanal, en donde el artesano era quien realizaba el producto, guiado por su concepción social y cultural y la calidad era juzgada por el mismo y la comunidad donde vivía.

6.1.3 Enfoque basado en procesos. Esta Norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento del requisito.

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

proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “Enfoque Basado En Procesos”.

Una ventaja del Enfoque Basado En Procesos es el control continuo que proporciona sobre los vehículos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Así como se ilustra en la Figura3 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

6.1.4 Calidad en el sector de alimentos. La presencia de controles tanto públicos como privados buscan evaluar las condiciones de producción o fabricación que garanticen el cumplimiento de los requisitos mínimos de higiene y seguridad o inocuidad de los alimentos que exige la ley, además que certifiquen aspectos diferenciadores de calidad, de producción o de proceso y el cumplimiento de buenas prácticas de producción y manejo.

Por tanto aparecen dos conceptos

- Seguridad o inocuidad alimentaria: la garantía de que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a q se destinan.
- Calidad Alimentaria: Grado en el que el producto alimentario cumple con un conjunto de características o rasgos diferenciadores que cumplen con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas.

Las normas ISO existentes y especialmente la difundida ISO 9001, dentro del sector alimentario se quedan muy laxas en sus requerimientos de inocuidad a la hora de ser implantada y/o certificada en la industria alimentaria. Esta norma internacional especifica los requisitos para garantizar un sistema de gestión de la empresa que asegure la seguridad alimentaria =inocuidad de los alimentos.

La inocuidad de los alimentos se refiere a la existencia de peligros asociados a los alimentos en el momento de su consumo. Dado que estos peligros pueden encontrarse a lo largo de toda la cadena alimentaria (desde la granja a la mesa), es esencial un control adecuado a lo largo de toda ella.

Una de las guías implementadas en calidad en el sector alimentos es la de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, Envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos que se Fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se minimicen los riesgos inherentes durante las diferentes etapas de la cadena de producción.

6.1.5 Buenas prácticas de manufactura. Son un conjunto de regulaciones federales que se aplican en todos los procesadores, distribuidores, y almacenes de alimentos u otros. Son la base legal para determinar si las prácticas,

condiciones y controles usados para procesar, manejar o almacenar productos son inocuos y si las condiciones en las instalaciones son sanitarias (Barrett, 2010).

Las buenas prácticas de manufactura nos facilitan una descripción de las características propias de la manufactura especializada, el proceso, el empaque, el manejo y almacenamiento de productos alimenticios.

Aunque estos estándares dictados por la FDA a través de las BPM, son de orden general y con contenidos mínimos, permiten con alta efectividad el control general del proceso, generalmente la industria antes mencionada también se controla a través de los SOP'S. (estándar operating procedures) o procedimientos estándares de operación, que son los que efectivamente exceden los requerimientos mínimos de las BPM y que además son de características muy específicas según sea el tipo y el proceso de industria de que se trate.

Palabras claves que se utilizaran a lo largo de la utilización de las BPM. Algunas de las más importantes son:

Tiene[que] o Tener [que]. Se usa para indicar requisitos obligatorios, es decir, expresa una obligación o mandato y debe ser cumplido. Es decir que si la regulación dice que algo tiene que hacerse significa que se tiene la obligación de hacerlo para poder cumplir con los requisitos de BPM.

Debe o Debería. Se utiliza para indicar procedimientos recomendados o aconsejables, o para identificar equipos sugeridos. Es decir que si la regulación de las BPM dice que algo debe hacerse, la Norma considera que es una buena práctica, y que es conveniente realizarla y que eso ayudara a cumplir con los requisitos de las BPM, aunque no es obligatoria.

Una de las características que se exigen en las BPM es que todo sea registrado, por lo tanto también las capacitaciones deben ser perfectamente registradas, y no es raro que en las auditorías internas y externas se exijan estos informes.

Se debe recordar que si se sigue los procedimientos de operación basados en las BPM no solo cumple con la ley, sino que también podemos mejorar nuestra productividad al disminuir o eliminar errores.

Otra características muy importante de las BPM, es la importancia que se le da a la revisión de lo efectuado.

6.1.6 Requisitos exigidos en las BPM y decreto 3075 de 1997. Todos estos requisitos fueron tenidos en cuenta a la hora de evaluar, hacer inspecciones, perfiles sanitarios y en el momento de las auditorías internas dentro de las instalaciones del Jardín Social Luz del Cielo.

Edificios e instalaciones

La planta y sus instalaciones deberán estar construidas de tal forma que haya corredores o espacios libres entre los equipos y las paredes, que no estén obstruidos, tengan el ancho suficiente para permitir a los empleados realizar sus tareas y a la vez sean capaces de evitar la contaminación de los productos o las superficies de contacto con ellos

A través de su ropa o por contacto personal.

Suelos, paredes y techos

La planta y sus instalaciones deberán construirse de tal forma que los pisos, paredes y techos puedan ser limpiados adecuadamente y conservados en buen estado.

Mantenimiento

Las estructuras de las plantas deben tener el tamaño, construcción y diseño adecuados para facilitar el mantenimiento y las operaciones sanitarias para la manufactura de productos

Ventilación

Requisito GMP: Las instalaciones de la planta deben proporcionar ventilación adecuada o equipos de control para minimizar olores y vapores (incluyendo vapor de agua y vapores tóxicos) en áreas donde los alimentos se puedan contaminar; y colocar y operar ventiladores u otros equipos de aire de manera que minimicen el potencial de contaminar productos, materiales de empaque y superficies de contacto.

Iluminación

Regulación GMP: La planta y las instalaciones deben ofrecer iluminación adecuada en áreas de lavado de manos, vestuarios, casilleros, baños y en todas las zonas donde se examinen, procesen o almacenen productos, materiales o materias primas, como así también donde se limpien equipos o utensilios. Los artefactos que estén colocados sobre los productos que se encuentren en cualquier etapa de preparación deben tener bombillos, elementos, claraboyas u otros cristales de seguridad protegidos, de tal manera que se pueda evitar la contaminación en caso de ruptura de vidrios.

Tratamiento de desechos

Regulación GMP: Opere sistemas de tratamiento y disposición de residuos de forma adecuada para que no se conviertan en fuente de contaminación en áreas donde los productos estén expuestos(Ver Anexo .

Equipos, recipientes, utensilios

Requisitos de GMP:

1. Todos los equipos y utensilios de la planta deberán estar diseñados de tal forma y contruidos con un material que puedan ser limpiados adecuadamente y que reciban el mantenimiento necesario.
2. El diseño, construcción y uso de los equipos y utensilios deberá prevenir la contaminación con lubricantes, combustible, fragmentos metálicos, agua inapta para el consumo o cualquier otra fuente de contaminación.
3. Las superficies de contacto con los productos deben ser resistentes a la corrosión que esta situación podría causar, hechas de materiales no tóxicos, y diseñadas para resistir el ambiente del uso previsto para éstas, más la acción de los ingredientes, compuestos de limpieza y agentes de desinfección.
4. Estas superficies deben recibir mantenimiento para contaminación por cualquier fuente.
5. Las uniones en las superficies de contacto deben de tener un acabado suave o recibir buen mantenimiento para minimizar la acumulación de partículas, mugre y materia orgánica, y por lo tanto, minimizar la posibilidad de crecimiento de microorganismos.

Diseño y fabricación de equipos y utensilios

Requisito GMP: Todos los equipos deben ser instalados de tal manera que puedan facilitar las actividades de mantenimiento, facilitar su limpieza así como también la de todos los espacios adyacentes.

Sistemas de sujeción utilizados para la fabricación

Requisito GMP: Los sistemas de sujeción, transporte y fabricación, incluyendo sistemas gravimétricos, neumáticos, cerrados y automatizados deben tener un diseño y fabricación que permitan su mantenimiento en condiciones de higiene adecuadas

Cuartos y cámaras frías

Requisito GMP: A cada congelador y compartimiento de almacenamiento en frío usado para almacenar en el puedan crecer o multiplicarse microorganismos se le debe instalar un termómetro indicador, un instrumento de medición o de registro de temperatura que esté destinado a mostrar la temperatura con precisión dentro del compartimiento, y debe tener también un control automático para regular la temperatura o poseer un sistema automático con alarma para indicar un cambio significativo de temperatura en una operación manual.

Instalaciones Tipo Sanitario

En este tema se abarca el suministro de agua, sistemas de tuberías, tratamiento de aguas residuales y las instalaciones de tipo sanitario. Las normas GMP que rigen esta temática se encuentran en la sub-parte B. Sección 110.37.

Alimentación de agua a la planta

Requisito GMP: El suministro de agua debe ser suficiente para las operaciones deseadas y debe ser suministrada de una fuente adecuada. Cualquier agua que entre en contacto con productos o con superficies de debe ser inocua y tener una calidad sanitaria adecuada.

Debe suministrarse agua corriente a temperatura adecuada y con la presión necesaria en todas las áreas donde se requiera para el procesamiento de alimentos, para limpiar equipos, utensilios y materiales de empaque o para las instalaciones sanitarias de los empleados.

Tuberías

Requisito GMP: La tubería debe tener el tamaño y diseño adecuado e instalación y mantenimiento adecuados para:

1. Transportar suficientes cantidades de agua a los sitios requeridos a lo largo de la planta.
2. Transportar adecuadamente aguas residuales y desechos líquidos fuera de la planta.
3. Evitar ser una fuente de contaminación para, suministros de agua, equipos o utensilios, o crear una condición antihigiénica
4. Suministrar un desagüe adecuado en los pisos en todas las áreas donde éstos estén sujetos a limpieza por medio de inundación o donde las operaciones normales liberen agua u otros desechos líquidos sobre el piso.
5. Asegurarse de que no haya reflujos o de que no se crucen las conexiones entre los sistemas de tubería que descarguen aguas de desecho o residuales y sistemas de tuberías que transporten agua para los alimentos o para su fabricación.

Adecuado suministro de tuberías

Requisito GMP: La tubería debe poder transportar suficientes cantidades de agua a los sitios requeridos a lo largo de la planta.

Áreas con requerimiento de agua⁴

Baños: Estos deben ser los adecuados al número de personas, facilitar las labores de limpieza e higienización, así como las actividades de limpieza propia de los colaboradores.

Lavaderos, como lavaderos entenderemos a todas aquellas áreas en donde se ejecuten acciones de limpieza o sanitación de equipo o utensilios, estos se instalan únicamente en las áreas donde sea necesario utilizarlos, deben estar contruidos de tal forma que faciliten la operación de lavado, y limpieza en general. Las áreas de fabricación que requieran agua u otro fluido, deben recibirlo en cantidad y calidad adecuados y siguiendo las normas GMP.

Descargas líquidas

Requisito GMP: Su sistema de tubería y alcantarillado debe transportar adecuadamente aguas residuales y desechos líquidos fuera de la planta.

Drenaje en pisos

Requisito GMP: Debe haber un desagüe adecuado en los pisos en todas las áreas donde éstos estén sujetos a limpieza por inundación o donde las operaciones normales liberen agua u otros desechos líquidos sobre el piso.

Tratamiento de aguas de descarga residual

Requisito GMP: *Las aguas residuales deben llevarse a un sistema adecuado de alcantarillado o desecharse a través de los medios adecuados.*

Para verificar la existencia de los documentos para estos controles (VER ANEXO 3, 4, 5, 5a)

⁴http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_20_IND01_BPM.pdf

7. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad para el jardín social Luz del Cielo, se implementa teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC 9001:2008 y los objetivos generales y específicos del proyecto de grado, para de ahí en adelante plantear una metodología que permita cumplir con las etapas establecidas en el sistema de Gestión de Calidad.

En este capítulo es importante resaltar que se evidencio que ya existía una planeación del sistema dentro de la unidad de educación de Cajasan en donde ya estaban definidos los siguientes documentos:

- MISION
- VISION
- POLITICA DE CALIDAD
- MANUAL DE CALIDAD
- VALORES CORPORATIVOS

A este capítulo compete todo lo relacionado con los requisitos generales y de documentación, los cuales tienen que ver con el sistema de matrículas de los niños. Para ello se deben cumplir los siguientes requisitos de documentación, registros y/o procedimientos:

1. Documentar el sistema de gestión de calidad.
2. Procedimientos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos son eficaces.
3. Política de calidad
4. Objetivos de calidad
5. Manual de calidad
6. Procesos documentados exigidos por la norma

7. Procesos documentados para asegurarse de la planeación operación y control de procesos
8. Registros requeridos por la norma

7.1.1 Fase de sensibilización. Con base en las deficiencias detectadas en la etapa de inspección las investigadoras con el apoyo de la Coordinadora del Jardín han acordado la realización de una serie de actividades a fin de ir preparando el camino que garantice la exitosa implementación del sistema de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Manufactura, relacionadas con:

- Programación de charlas de sensibilización
- Programación de sesiones de presentación del proyecto
- Programación de talleres de transformación cultural
- Programación de capacitaciones internas
- Elaboración del plan de comunicaciones

Estas actividades se llevaron a cabo tres veces a la semana, antes que el personal iniciara labores, otros días se realizaron en la jornada de la tarde después de culminar la jornada laboral. Para lo cual la dirección del Jardín suministro los formatos implementados por Cajasan en el Sistema de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Manufactura, los cuales se relacionan en los anexos del presente documento.

Los requisitos que se cumplen completamente corresponden a aquellos que se relacionan con la parte estructural de los recursos humanos de la empresa, es decir, contar con personal idóneo y que se les brinde los recursos y medios necesarios para desarrollarse y realizar en forma óptima sus labores; documentación de los procedimientos que se llevan a cabo en función del personal del jardín social. (VER ANEXO 6)

7.3 MISION Y VISION

MISION

En Cajasan construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida para mejorar la calidad de vida de la familia como núcleo básico de la sociedad.

VISION

Cajasan será una organización que invierte y desarrolla organizaciones socialmente responsables y generadoras de valor superior

7.4 DIRECTRICES ORGANIZACIONALES

Para lograr que nuestros clientes y otros grupos de interés perciban siempre una sensación de complacencia por haber encontrado cumplimiento pleno a sus expectativas a todas las relaciones que sostengamos.

7.5 PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS QUE ORIENTAN LA COMUNIDAD EDUCATIVA

- 1. La Educación Integral (Holística – Sinergetica):** se trata de educar al hombre y a la mujer en todas sus dimensiones: Material, humana y espiritual. El ser humano es el centro del universo y posee infinidad de talentos para ayudar a desarrollar, tales como la inteligencia, la afectividad, la sensibilidad, el criterio, la conciencia, la voluntad, la creatividad y la capacidad de trabajo. Por ello es imprescindible contar con el esfuerzo conjunto de estudiantes, padres, maestros y empresas, además se desea que todo estudiante emane una fuerza interna dinámica (sinergia) para generar retos.

2. **Alto Nivel Académico:** Nos esforzamos permanentemente en la exploración de nuevos caminos para llevar al estudiante a la consecución de altos niveles del conocimiento, habilidades, destrezas y valores. Nuestro proceso de enseñanza aprendizaje está alimentado por lo mejor de la tecnología educativa actual, y las últimas tendencias de la pedagogía que nos permiten formar personas cultas y con habilidades para las ciencias administrativas. Los quehaceres culturales, artísticos y manuales harán parte del plan de ciencias administrativas. Los quehaceres culturales, artísticos y manuales harán parte del plan de estudio y tienen por finalidad el desarrollo de la expresión y encauzamiento de las aficiones, dotándolas de conocimientos técnicos.
3. **Respeto a la Singularidad:** La educación que se imparte en el Centro Educativo Cajasan tiene como centro la persona del estudiante, lo reconoce en su singularidad como un ser único, irrepetible, diferente a los demás, por tanto cuanto más profundicemos en el conocimiento de la persona, su forma de actuar, las causas de su proceder, sus motivaciones e intereses, mejor podremos encausarla por el sendero del bien y la verdad y convertirla en agente de su propio desarrollo humano y social.
4. **El Espíritu Innovador:** Aportamos a la formación de nuestros estudiantes los valores básicos del empresario, necesarios para competir en un mundo globalizado, donde la información y creatividad se han constituido en factores fundamentales de éxito profesional. Los planes y programas de estudio están orientados a formar un tipo de bachiller comercial, innovador y capacitado para desarrollarse en organizaciones pequeñas, medianas o grandes, en los campos industrial, educativo, recreativo comercial o de cualquier naturaleza.
5. **La Formación Humana Cristiana:** El sustento de toda educación es la libertad. Educar la libertad es educar ante todo la voluntad y responsabilidad. Somos seres humanos con muchas limitaciones personales, que aprenderemos a superar en el ámbito de la formación cristiana y de las enseñanzas del evangelio, de donde derivaremos los principios para perfeccionar la vida ordinaria y ser mejores cada día. Aprenderemos a respetar

a los demás sin distingo de nacionalidad, raza, religión o sexo y a vivir con dignidad.

6. **La Educación en Valores:** Lo primordial del proyecto institucional del CENTRO EDUCATIVO CAJASA, es el desarrollo de la personalidad de los niños y jóvenes, que se fundamenta en la adquisición de virtudes cristianas y valores humanos. Los valores se fomentan de acuerdo con la edad del educando y nutre la vida de los niños y jóvenes dentro o fuera del establecimiento educativo. A partir de una sólida estructura de valores, construimos el conocimiento necesario para vivir y servir.
7. **La Integración Familia – Centro Educativo:** Los padres son los primeros formadores de los hijos. El Centro Educativo les ayuda en esta labor uniendo esfuerzos para desarrollar actividades conjuntas donde se vive la vida del colegio, se plantean temas de orientación general, se evalúan los hijos, se preparan para ser mejores padres y se les ayuda para que puedan tratar en forma personal con el orientador familiar, o en consulta profesional, los problemas de las relaciones padres e hijos, los problemas entre hermanos, problemas de las relaciones padres e hijos, los problemas entre esposos y todos aquellos que de una u otra forma afectan la vida del estudiante.
8. **La formación de Líderes:** El mundo de hoy, más que ciudadanos reclama líderes gestores de paz. Hombres y Mujeres capaces de integrar su comunidad para sacarla adelante y de contribuir eficazmente al desarrollo de su país. Para lograrlo EL CENTRO EDUCATIVO CAJASAN, se apoya en un programa de valores humanos que educa para la libertad, la responsabilidad, la solidaridad, la amistad. Es propósito del CENTRO EDUCATIVO CAJASAN que nuestros jóvenes ejerzan liderazgo en el conocimiento, la capacidad de servicio y la protección del medio ambiente.
9. **El espíritu de Servicio:** Nuestros hijos crecen en medio de una sociedad compleja, con marcadas diferencias sociales y culturales; excesivo consumismo y constante deterioro del ambiente, intolerancia y egoísmo. Por ello es fundamental para nosotros la formación de la sensibilidad y valores tan

importantes como la amistad y la solidaridad para aprender a servir y a luchar por un mundo mejor para nosotros y para las generaciones que vienen.

10. **Sentido de la Compensación Familiar:** Por pertenecer a una Caja de Compensación familiar, el servicio educativo ofrece a los afiliados la oportunidad real de recibir los beneficios de la educación, en un proceso de alta calidad y bajo costo, gracias al aporte de las empresas y el esfuerzo de una compleja organización que solo busca a través de sus servicios el progreso cualitativo del trabajador y su familia, bajo las condiciones propias del humanismo cristiano, la lealtad y el servicio a la patria Colombiana.
11. **El Mejoramiento Continuo:** “HOY MEJOR QUE AYER Y MAÑANA MEJOR QUE HOY” es un propósito que aplicado a la vida estudiantil, a la labor docente y al trabajo administrativo, nos coloca frente a un reto por lo que hacemos y nos invita a superarnos a cada momento. Por ello promovemos la capacitación del profesorado, el desarrollo del hábito de investigación en el aula y en la comunidad educativa, la superación de los padres a través del centro de educación familiar y la promoción de un ambiente sano que nos permita vivir en paz y con un alto nivel de bienestar.

DEL ESTUDIANTE

El Centro Educativo Cajasan aspira que la formación que imparte a sus estudiantes en preescolar, educación básica y media lo preparen para:

- a) Enfrentar una vida laboral productiva donde el egresado se destaque por su creatividad, honestidad y responsabilidad en el campo profesional
- b) Afrontar y resolver situaciones y compromisos sociales, particularmente los orientados al fomento de la paz
- c) Usar adecuadamente los recursos naturales y proteger el medio ambiente
- d) Utilizar racionalmente su tiempo libre en actividades culturales y deportivas
- e) Divulgar los principios de CAJASAN como entidad de servicio
- f) Manejar asertivamente las relaciones interpersonales

- g) Enriquecer permanentemente su vida familiar, su afectividad, su amor al prójimo y su personalidad
- h) Continuar con su preparación para enfrentar mejor su vida universitaria y profesional
- i) Ser una persona activa y transformadora de la cultura
- j) Cooperar con el Centro Educativo en las actividades de prevención integral
- k) Participar en los procesos democrático

DEL DOCENTE

MAESTRO: Humano, digno, sencillo, crítico y participativo. Maneja un lenguaje claro y preciso. Con una gran capacidad de interrelación con los distintos estamentos de la comunidad educativa y el mas alto espíritu de servicio.

Pedagogo, especializado en su área de trabajo, que motiva con estímulos el ejercicio de la creatividad.

Justo y ecuánime, vive en proceso de mejoramiento continuo de su saber para facilitar la comprensión del mundo que nos rodea y que queremos cuidar y mejorar.

DE LOS PADRES DE FAMILIA

Ser padre es un don de Dios y como tal conlleva además de alegrías, grandes responsabilidades.

Los padres son los primeros responsables de la Educación de los Hijos, de su desarrollo y su trascendencia.

El padre de familia es el **PRINCIPAL MAESTRO** de sus hijos, es el principal **GUIA** y por su vigilancia es el **ARTIFICE DE SU EDUCACION Y FORMACION**.

Los padres se identifican con los principios, la filosofía y el pensum educativo de CAJASAN, participan con alegría y entusiasmo en todas las actividades de formación de sus hijos en el plantel. Dan buen ejemplo a sus hijos, para de esta manera reafirmar su autoridad y corroborar las verdades que enseñan.

Los padres vivencian los valores cívicos, religioso y culturales y los trasmiten a sus hijos con convencimiento.

Poseen una gran capacidad de dialogo y confianza en su familia e interrelación con los miembros de la comunidad educativa

DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Las personas que constituyen el equipo administrativo y de servicio en cada Centro Educativo son el soporte de todas las acciones educativas sin las cuales seria difícil lograr los objetivos de una educación integral.

Poseen alto espíritu de colaboración y don de gentes, capacidad de trabajo y de servicio que se manifiesta en la esmerada atención a directivos de la Caja, directivos del colegio, profesores, padres de familia, estudiantes y demás miembros de la comunidad Educativa.

Son responsables en el uso y mantenimiento de activos de la empresa, evitan el desperdicio o uso inadecuado de los materiales que le han sido dados a su cuidado por terceras personas.

Colaboran conjuntamente con directivos y profesores en el bienestar general de los estudiantes y en la prevención de accidente. Con su buen ejemplo actitud amable y excelente presentación personal, velan constantemente por la buena imagen de CAJASAN.

7.5 VALORES CORPORATIVOS⁵

- Satisfacción: En Cajasan trabajamos Para lograr que nuestros clientes y otros grupos de interés perciban siempre una sensación de complacencia por haber encontrado cumplimiento pleno a sus expectativas a todas las relaciones que sostengamos.
- Sostenibilidad: Asumimos la responsabilidad de mantenernos activos, rentables, compitiendo y produciendo en el mercado, generando nuevas oportunidades de empleo y relaciones gratificantes para la comunidad, nuestros trabajadores, los empresarios, los proveedores y el estado, de manera que podamos proyectarnos en el tiempo.
- Responsabilidad Social: Formamos parte activa en la construcción de soluciones a las necesidades de las familias, buscando impactar en el desarrollo social y generando calidad de vida con mentalidad abierta al intercambio, a la participación y a la eco-gestión.
- Generación de Valor: Todas las partes interesados con las cuales establecemos relaciones nos reconocen como una organización que siempre procura contribuir significativamente con soluciones superiores a sus necesidades de mejoramiento de calidad de vida.
- Desarrollo Humano: Propendemos por el crecimiento integral en las diferentes dimensiones de nuestros colaboradores procurando que su actividad tenga sentido para todos.
- Transparencia y Confiabilidad: nuestras relaciones con los grupos de interés se basan en la credibilidad, coherencia, la seguridad y la certeza de que con nuestras acciones responden consistentemente a nuestras promesas de servicio.

⁵Disponible en Internet: <http://www.cajasan.com.co>. Fecha de Recuperación: Agosto 10 de 2009

7.6 POLITICA DE CALIDAD

En Cajasan la política de calidad forma parte de los elementos de direccionamiento estratégico Corporativo por lo cual se valida anualmente por parte de la Dirección General:

En Cajasan la Transparencia, la confiabilidad y el autocontrol son la base de la construcción de soluciones superiores, dignas de una organización inteligente que mejora continuamente.

7.6.1 Política institucional. El JARDIN SOCIAL LUZ DEL CIELO es una institución que presta el servicio a de atención integral a la primera infancia específicamente a niños y niñas desde los 6 meses hasta los 4 años 11 meses con el fin de promover su desarrollo y propiciar su participación como sujetos de derechos.

La atención de los niños y las niñas se hace mediante la organización de grupos de acuerdo con su nivel de desarrollo, se contempla la realización de actividades de educación inicial protección, afecto, nutrición y fortalecimiento del desarrollo psicosocial del niño y la niña, actividades encaminadas a la socialización, con la participación activa de la familia y de la sociedad.

El JARDIN SOCIAL LUZ DEL CIELO atenderá a los niños y niñas beneficiarios durante 5 días a la semana, con jornada completa de un mínimo de 8 horas.

7.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad se formularon bajo los elementos derivados de la Política de Calidad que corresponden a: Transparencia y confiabilidad, Organización inteligente, Soluciones Superiores, Mejora Continua y el autocontrol. Estos

elementos se encuentran especificados y definidos respectivamente en el (ANEXO 7 Y 8): Elementos de Direccionamiento Estratégico corporativo y Proceso de gestión de mejoramiento continuo en CAJASAN.

De esta manera quedan formulados los siguientes Objetivos:

- Aumentar la accesibilidad en cada uno de los servicios de Cajasan.
- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros afiliados y usuarios.
- Generar soluciones integrales que atiendan las necesidades de los grupos de interés.
- Mantener el sistema de gestión de calidad y lograr su evolución.
- Generar una cultura de autocontrol en la organización.

7.8 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad se refiere a las actividades que comprenden y el área que se va a certificar.

El presente proyecto comprende la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2008 y de BPM en el Jardín Social Luz del Cielo basados en el Sistema de Gestión de Calidad de Cajasan en los servicios de educación inicial, salud y nutrición del jardín Social Luz del Cielo”

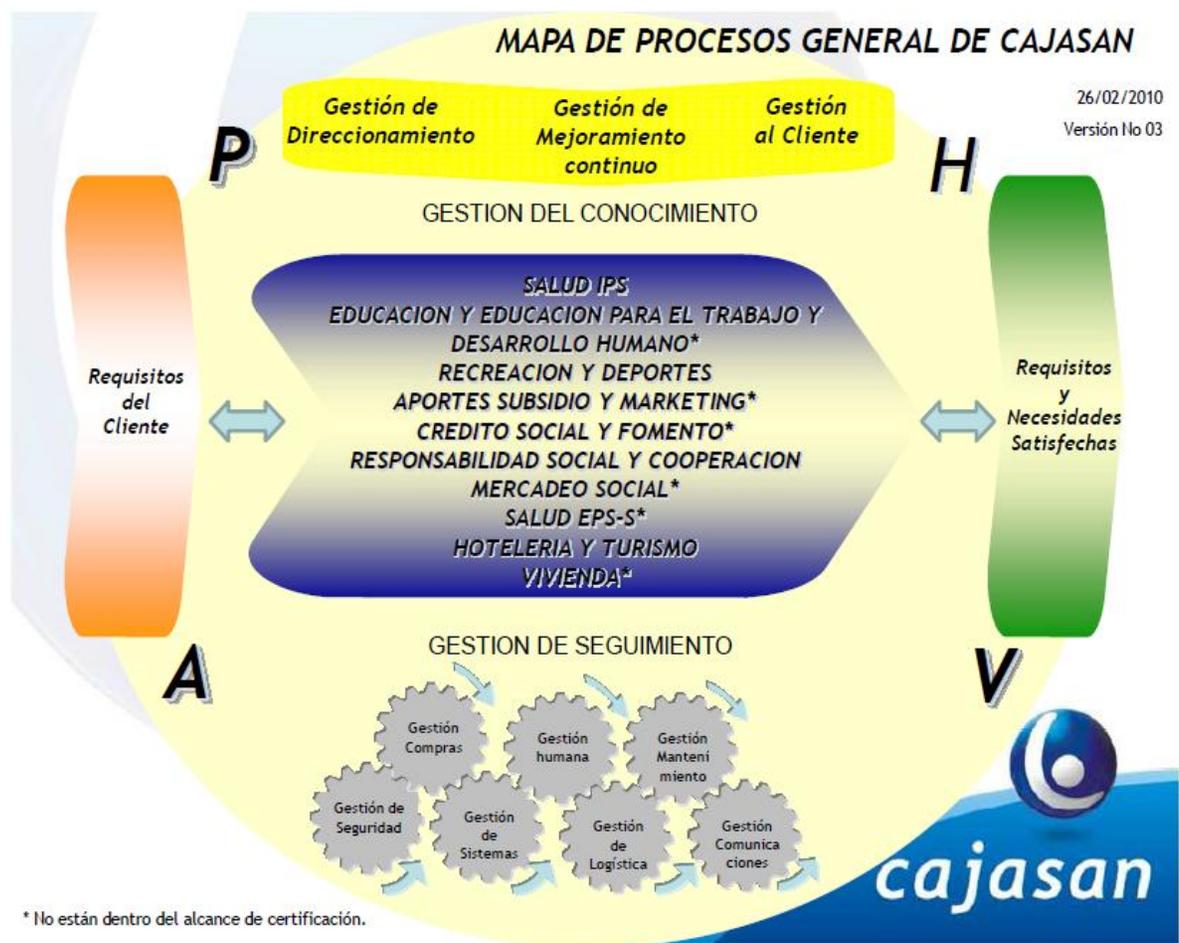
7.9 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos tiene como fin identificar los procesos y la interacción de cada uno de ellos, para definir la secuencia de sus actividades, así como los Responsables en cada una de sus etapas.

El mapa de procesos es una herramienta fundamental que da una visión amplia sobre los procesos de la organización.

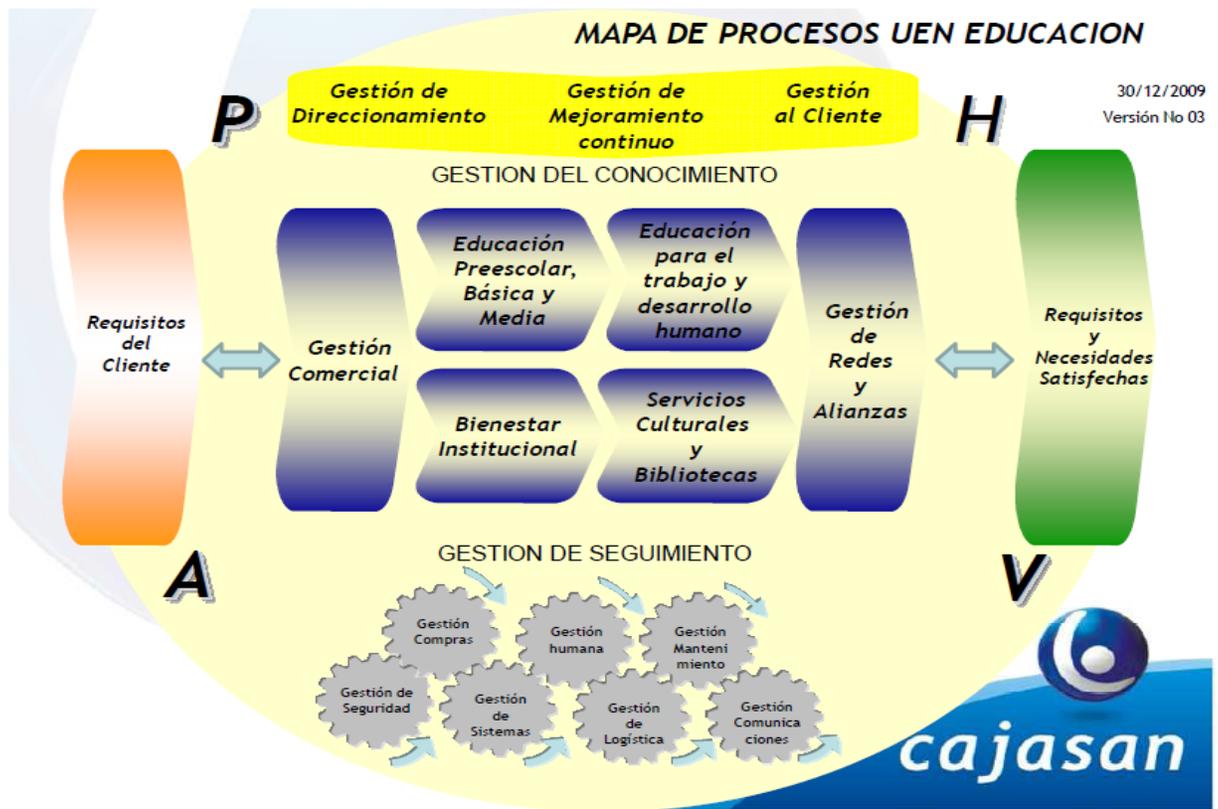
Cajasan cuenta con su respectivo Mapa de Procesos General el cual se encuentra en el Manual de calidad como se muestra en la figura 4 Mapa de Procesos General de CAJASAN, a parte en otro Mapa de procesos se describe los procesos misionales de la Unidad Estratégica de Negocio Educación así como se observa en la figura 5 Mapa de Procesos Unidad Estratégica de Negocio de Educación CAJASAN

Figura 4. Mapa de Procesos General de CAJASAN



FUENTE: Manual de Calidad de Cajasan

Figura 5. Mapa de Procesos Unidad Estratégica de Negocio de Educación CAJASAN



FUENTE: Manual de calidad Cajasan Mayo 2011

Para el Jardín Luz del Cielo existen unos Procesos estratégicos que son los que se encargan de darle la dirección a la organización. Dentro de esto se encuentran los siguientes:

- Proceso de Dirección: allí se encuentran aquellos procesos estratégicos o de dirección que permiten mantener y mejorar su idoneidad pedagógica.
- Proceso Misional: Son aquellos que están directamente relacionados con los objetivos de la institución.

- Proceso de apoyo: Son los procesos que brindan soporte a los demás para la obtención de los resultados esperados.

Los responsables de estos procesos y de evaluar sus resultados son los directivos.

7.10 CARACTERIZACIONES

En la caracterización se tiene en cuenta el objetivo general, el objetivo de la calidad que se desea alcanzar, el responsable del proceso, entradas, salidas, recursos, indicadores y su medición, documentos y requisitos; para el caso de las entradas y salidas es tomada información y elementos que son indispensables para operar el proceso.

Para el fácil seguimiento y verificación del desarrollo de los procesos Cajasan tiene definido por UEN los respectivos esquemas con toda la información necesaria requerida para cada proceso existente (VER ANEXO 9). De esta manera dentro de la UEN Educación se encuentra definidas las caracterizaciones para los procesos de:

- Educación Prescolar, Básica, Media y Formal de Adultos
- Servicios Culturales y Bibliotecas
- Bienestar Institucional
- Gestión Comercial
- Gestión de Redes y Alianzas

8. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

8.1 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad ya existe en CAJASAN y su contenido define aspectos del Sistema de Gestión de Calidad como el alcance y exclusiones, la política de calidad, la red de los procesos y su interacción, la estructura de responsabilidad y autoridad, la estructura de la documentación y el cumplimiento de los requisitos del sistema. Aplica a todo el personal de Cajasan, todas sus sedes de Bucaramanga, área metropolitana y municipios de su radio de acción.

NOTA: Este documento está restringido para publicación ya que se tiene una cláusula de confidencialidad que se adquirió con CAJASAN, por lo tanto no se puede anexar a este proyecto.

8.1.1 PEI (Proyecto Educativo Institucional)

COMPONENTE DIRECTIVO

MISION

Construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y ala medida, en educación para mejorar la calidad de vida de la familia como núcleo básico de la sociedad mediante procesos de formación integral, que ayudan a los niños y niñas a alcanzar un alto nivel de desarrollo, espíritu innovador basados en un modelo pedagógico flexible potenciador de habilidades y aptitudes que los prepare para alcanzar con éxito su desarrollo personal, ético, moral e intelectual.

VISION

Nos proyectamos como una organización social que construye soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida, generadora de calidad de vida, que mediante la innovación de modelos pedagógicos gestamos aprendizajes significativos contribuyendo a la formación de ciudadanos justos, competitivos, equitativos, cívicos, gestores de cambio y transformadores de tejido social, para mejorar la calidad de vida de la familia como núcleo básico de la sociedad.

8.1.2 Protocolo de agua potable. Este protocolo aplica a todas las áreas de los restaurantes de los Jardines Infantiles de CAJASAN en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Asegura que el agua que se utiliza en los restaurantes de los Jardines Infantiles de CAJASAN sea potable y cumpla por las normas establecidas por la reglamentación correspondiente de las autoridades sanitarias.

El responsable del proceso: cada COORDINADOR DEL JARDIN INFANTIL.

8.1.3 Protocolo control de plagas. Este protocolo garantiza el control integral o erradicación de plagas, a través de medidas efectivas que no atenten contra la inocuidad de los alimentos.

El presente protocolo aplica a todas las áreas de los restaurantes de los jardines de CAJASAN en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: TECNICO EN CONTROL DE PLAGAS / COORDINADOR DEL JARDIN INFANTIL.

8.1.4 Protocolo de limpieza y desinfección. Este protocolo permite desarrollar, validar, implementar y mantener la limpieza y desinfección, para garantizar condiciones óptimas de trabajo en todas las áreas de los Jardines Infantiles de Cajasan, con el fin de proporcionar a los usuarios alimentos sanos e inocuos.

Este protocolo aplica a todas las áreas de los jardines de Cajasan, inocuidad instalaciones, equipos, utensilios, personal manipulador en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: OPERARIO ENCARGADO / COORDINADOR JARDIN INFANTIL.

8.1.5 Manejo de residuos sólidos. Este protocolo permite desarrollar e implementar un protocolo de manejo de residuos sólidos, para evitar la contaminación de alimentos, materias primas, productos en proceso, áreas, superficies o equipos y a la vez garantizar el cuidado del ambiente.

El presente protocolo aplica a todas las áreas de los restaurantes de los jardines de CAJASAN en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: OPERARIO ENCARGADO JARDIN INFANTIL

8.1.6 Protocolo de aguas residuales. Permite asegurar que las aguas residuales que se generan en los restaurantes de los jardines infantiles de Cajasan se les haya realizado un proceso de filtración y cumpla con las normas establecidas por la reglamentación ambiental.

El presente protocolo aplica a todas las áreas de los restaurantes de los jardines de CAJASAN en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: OPERARIO ENCARGADO / COORDINADOR DEL JARDIN INFANTIL.

8.1.7 Protocolo control de proveedores. Este protocolo pretende asegurar que las materias primas que se utilizan en los restaurantes de los jardines infantiles de Cajasan cumplan los parámetros de inocuidad, calidad, valor nutricional y a la vez tener una logística organizada para realizar los pedidos.

El presente protocolo aplica a todas las áreas de los restaurantes de los jardines de CAJASAN en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: OPERARIO ENCARGADO / COORDINADOR DEL JARDIN INFANTIL.

8.1.8 Protocolo de muestreo. Permite elaborar un protocolo de muestreo que permita controlar y evaluar el desempeño de los programas establecidos en buenas prácticas de manufactura, para garantizar la inocuidad de los alimentos.

El presente documento aplica a todas las áreas de los jardines infantiles de Cajasan, área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: LABORATORIO EXTERNO CONTRATADO / COORDINADOR JARDIN INFANTIL.

8.1.9 Protocolo de trazabilidad. Pretende establecer el protocolo para realizar la trazabilidad de un producto cuando es entregado por el proveedor y es recibido en cada uno de los restaurantes escolares buscando la inocuidad de los mismos.

El presente protocolo aplica a partir de la recepción de las materias primas a todas las áreas de los restaurantes de los jardines infantiles de Cajasan en las sedes de Bucaramanga, el área metropolitana y municipios de su radio de acción.

Responsable del proceso: OPERARIO ENCARGADO / COORDINADOR DEL JARDIN INFANTIL.

NOTA: Los protocolos tienen una cláusula de confidencialidad que se adquirió con CAJASAN, por lo tanto no se puede anexar a este proyecto.

La documentación es el soporte del Sistema de Gestión de Calidad, pues en ella se plasma no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Para Verificar la existencia de estos documentos (VER AENXOS 10, 11,12,13,14,15, 16)⁶

⁶<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>

9. IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA

El sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura, aplica a los servicios de educación inicial, salud y nutrición para niños y niñas matriculados en el Jardín Social Luz del Cielo de la Ciudad de Bucaramanga, soportados en los procesos dirección, misional y apoyo descritos en el mapa de procesos, con los cuales la institución podrá garantizar que los servicios que allí se prestan correspondan a la filosofía de servicio de Cajasan.

En tal virtud, el alcance del proceso de implementación del SGC Y BPM está dado por la socialización del manual de calidad, la aplicación de la documentación del sistema, y socialización del mismo, estandarizando métodos, procesos y procedimientos, minimizando los errores en la realización de las actividades, además de fomentar la cultura de servicio y la mejora continua, así como la constante capacitación del personal.

Desde esta perspectiva la implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2008 en el Jardín Social Luz del Cielo, conlleva un proceso de difusión y capacitación de los diferentes colaboradores que componen la organización, ya que se sabe de ante mano que de ellos depende en gran parte, el éxito o fracaso de la gestión de cambio que se avecina, el cual está representado por tres procesos (dirección, misional y apoyo).

En el caso del sistema direccional incluye la gestión Organizacional y de calidad, extensiva a los servicios de educación, nutrición protección y cuidado de los niños matriculados en el Jardín Social Luz del Cielo, así como el proceso de gestión de talento humano.

El proceso de implementación conlleva cinco etapas que van desde el compromiso y sensibilización del recurso humano, pasando por entrenamiento y formación, implementación del sistema de gestión de calidad, verificación y validación, así como implementación de acciones, las cuales se describen a continuación:

Etapas1. En la implementación El Jardín Social debe:

1. Poner en práctica la documentación y registros establecidos para cada uno de los procesos
2. Garantizar los recursos necesarios para la realización de las actividades

Dentro de Cajasan existen unos indicadores de gestión los cuales determinan el éxito del SGC y permite medir el desempeño que tiene la organización en el desarrollo de las estrategias de direccionamiento estratégico, táctico y operativo. Estos indicadores son generados por los objetivos de Calidad y miden los resultados que se aspira obtener por medio de la implementación del SGC.

Cada indicador de gestión se registra en un formato el cual tiene establecido algunos parámetros como:

- Unidad de medición
- Fórmula de Cálculo
- Fuente de datos
- Meta
- Responsable
- Grafica
- Análisis de datos
- Acciones a tomar
- Fecha de calculo

La Tabla 6 refleja los indicadores correspondientes a cada objetivo de calidad

Para la implementación del Sistema de gestión de Calidad en del Jardín Social Luz del Cielo fue necesario enviar la correspondiente solicitud para la aprobación de esta actividad.

Tabla 6 .Indicadores de los Objetivos de Calidad

Elemento de la política	Objetivo	Nombre del indicador	Calculo
Transparencia y confiabilidad	Aumentar la accesibilidad en cada uno de los servicios de Cajasan	Accesibilidad	$(\# \text{ de usuarios afiliados atendidos} / \# \text{ de afiliados dependientes totales}) * 100$
Autocontrol	Generar una cultura de autocontrol en la organización	Efectividad en cumplimiento de compromisos	$(\# \text{ de compromisos cumplidos} / \# \text{ de compromisos programados}) * 100$
Soluciones superiores	Generar soluciones integrales que atiendan las necesidades de los grupos de interés	Empaquetamiento	Numero de soluciones empaquetadas y en operación.
Organización inteligente	Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros afiliados y usuarios	Satisfacción	Porcentaje de satisfacción
Mejora continua	Mantener el sistema de gestión de calidad y lograr su evolución	Mejoramiento	$(\# \text{ de acciones preventivas} / (\text{acciones correctivas} + \text{preventivas}))$

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad de Cajasan.

ETAPA 2. Compromiso y sensibilización

Esta etapa es de gran importancia ya que es un espacio en el cual se dan a conocer los principales conceptos y lineamientos por medio de charlas informativas en las cuales también se escuchó al personal de la UEN y del Jardín y de esta manera aclarar sus inquietudes.

Para la realización de esta etapa se llevó a cabo las siguientes acciones:

1. Realizar sensibilizaciones a todo el recurso humano del Jardín Social Luz del Cielo
2. Publicar carteles en las instalaciones de la organización para dar a conocer la política y los objetivos de calidad
3. Generación del clima organizacional favorable para el desarrollo, mantenimiento y mejora de los procesos
4. Comprometer a cada uno de los colaboradores con la implementación del sistema
5. Comunicar el diseño realizado del sistema de gestión de la calidad y periódicamente los avances en la implementación.

El recurso humano del Jardín Social Luz del Cielo en su mayoría no tiene conocimientos acerca de la norma técnica ISO 9001:2008, por cuanto son madres comunitarias (25) que hacían parte del programa “Agentes Educativos Socializadores” del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en la Ciudad de Bucaramanga, razón por la cual el primer paso en el proceso de implementación del sistema de Gestión de la Calidad tiene que ver con capacitación en temas relacionados con la norma.

La convocatoria la realiza el Comité de Calidad de Cajasan, y es apoyado por las estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana encargas del proyecto, en asocio con la Coordinadora del Jardín, la licenciada Claudia Sandoval.

(VER ANEXO 17, 18, 19)

ETAPA 3. Entrenamiento y formación

Como actividades preliminares a la implementación se tienen:

1. Capacitar a los miembros de la organización en la importancia de la norma ISO 9001:2008 y Buenas Prácticas de Manufactura, Decreto 3075 de 1997 para garantizar el bienestar de los niños y niñas matriculados en la institución.
2. Entrenar los diferentes cargos en el uso de manuales, documentos, registros e instructivos de trabajo
3. Realizar capacitaciones en el uso del manual de calidad

La metodología aplicada en las diferentes capacitaciones constó de una explicación teórica, explicación de las acciones ejecutadas en la institución, taller o socialización y evaluación.

Las herramientas utilizadas en la capacitación fueron Video Vean, carteleras, plegables con la información acerca de la NTC 9001:2008, el decreto 3075, vocabulario, formato asistencia, formato de evaluación para los asistentes y formato evaluación de las capacitadoras. A continuación el registro fotográfico de las correspondientes actividades:

Foto 10. Socialización SGC y BPM



Fuente: Investigadoras

Foto 11 Difusión de política, objetivos de calidad y actividad de evaluación.



Fuente: Investigadoras

Foto 12. Capacitación Decreto 3075 e ISO 9001: 2008



Fuente: Investigadoras

Fotos 13 .Capacitación ISO 9001:2008 a coordinadoras y rectora.



CAPACITACIÓN: SOBRE ISO 9001:2008 DIRGIDA POR LIBIA RANGEL

Fuente: Investigadoras

Cumplido el proceso de socialización con el recurso humano del Jardín Social Luz del Cielo adquiere una nueva visión del significado de la del sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura.

(ver anexos 20, 21, 22, 23, 24, 25)

ETAPA 4. VERIFICACION

Dentro de esta etapa se deben realizar auditorías internas periódicas que evidencien cómo va el proceso de implementación y una gran auditoría al final del proceso para determinar si la empresa se encuentra en condiciones de recibir a un ente certificador. Algunas actividades a realizar son:

1. Selección y formación de auditores internos de calidad, bajo la coordinación de Claudia Sandoval
2. Realizar auditorías internas periódicas a los diferentes procesos con el fin de conocer los avances de la implementación
3. Levantar las acciones correctivas, preventivas y no conformidades
4. Revisar los resultados de las auditorías con la gerencia.

Durante el periodo en que las autoras del proyecto hicieron parte de la implementación del SGC al Jardín Social Luz del Cielo se llevó a cabo una auditoría la cual arrojó ciertos compromisos los cuales fueron asumidos por las estudiantes encargadas del proyecto. Los informes correspondientes a los compromisos asignados en el acta informativa con fecha del 26 de Agosto de 2001, estos informes se pueden observar donde también se evidencia algunos hallazgos para el cumplimiento a los requisitos de del SGC y las Buenas Prácticas de Manufactura en el Jardín Social Luz del Cielo.

Durante la Auditoría Interna realizada en el segundo semestre del año 2011 se contó con la asistencia de las autoras del proyecto las cuales rindieron informe

acerca de los avances en cuanto BPM dentro del Jardín Social Luz del Cielo se trataba.

A partir de los resultados de la auditoría y de las revisiones por la Coordinación del Jardín, se deben implementar las acciones establecidas y corregir las no conformidades. Se proponen las siguientes actividades:

- Implementar acciones preventivas
- Implementar acciones correctivas
- Corregir no conformidades

9.1 AUDITORIAS INTERNAS

Con presencia de Rectora C.E.C, la Coordinadora Bienestar Institucional, la Coordinadora Calidad y la Coordinadora Jardín Luz del Cielo se realiza la primera auditoria en la cual se tratan los siguientes temas evidenciados en el Acta de Auditoria del día 26 de agosto del 2011.

	FORMATO DE ACTA	CODIGO: F-CM-05
		VERSION N ° 1

Tipo de Reunión	Informativa	Unidad que realiza la citación	UEN EDUCACION
		Lugar	Jardim Luz del Cielo
No. Acta		Hora de Inicio	8:00 A.M.
Fecha	Agosto 26 de 2011	Hora de Fin	3:00 p.m.

	Nombre	Cargo
Asistentes	YANETH SERRANO ZAYDA LUCIA RUEDA PARRA	Rectora C.E.C Coordinadora Bienestar Institucional
	ERIKA PATRICIA RUBIO CLAUDIA SANDOVAL	Coordinadora Calidad Coordinadora Jardín Luz del Cielo
Orden del día	Saludo de Bienvenida Ronda de hallazgos del S.G.C Presentación de los integrantes Desarrollo de acciones Inspección de bodega. Recomendaciones sobre almacenamiento. Novedades. Despedida.	
Temas Tratados		

PLANEAR: Conoce e identifica la política de calidad de la empresa, se debe tener mejor claridad con algunos conceptos y la aplicabilidad desde el puesto de trabajo.

Identifica claramente los procesos con los que interactúa, siendo estos los siguientes: Bienestar Institucional, UEN Mercadeo, UEN Responsabilidad Social, UEN Educación, USC de la caja.

Identifica y conoce claramente las entradas y las salidas de su proceso, maneja las leyes y las políticas desde el ministerio de educación y las leyes y políticas de la Caja.

No identifica claramente los objetivos de calidad, y por ende desconoce a cuales objetivos apunta desde sus procesos.

En la planeación de su proceso, se identifica claramente el plan de dimensiones por periodo, el esquema de dimensiones, niveles de desarrollo por periodo, plan de estudio y el plan de dimensiones.

HACER: En el diseño curricular, se evidencia el desarrollo de las actividades, en la carpeta del grado Jardín, donde se revisa el Proyecto Pedagógico de Aula, evidenciando que el formato no se encuentra codificado (2 hoja). Se evidencia claramente la coherencia de la planeación y la ejecución de las actividades, comparando lo planeado en la primera etapa del ciclo, y revisando las actividades desarrolladas en el salón de clase con los niños y niñas.

Identifica y maneja 6 indicadores, los cuales se debe capacitar y actualizar.

VERIFICAR: En la auditoria se evidencia que aún no manejan las acciones correctivas, preventivas, servicios no conformes, debido al inicio del S.G.C.

ACTUAR: Se debe dar inicio a los procedimientos de las acciones de mejora de los procesos del Jardín.

OBSERVACIONES:

Se debe madurar y fortalecer los conocimientos del sistema de calidad de la Caja.

Se debe tener mayor claridad de cada una de las etapas del ciclo PHVA.

Se debe capacitar en el manejo de indicadores de gestión.

Se debe levantar listas de estado de acciones correctivas, preventivas y servicios no conformes, como evidencia de la mejora continua.

INSPECCION DE BODEGA

Se realiza inspección de la bodega de almacenamiento de materias primas e insumos, donde se enfatiza en la limpieza y el orden. Se evidencia en orden y limpia, en el momento se realizaba lavado de mesones de la cocina.

Se evidencia el almacenamiento de jugos dentro de la nevera en recipientes plásticos pero sin tapa o película envolvente para evitar la contaminación. Se procede a realizar recomendación de la importancia en proteger los alimentos como jugos, gelatinas y demás con tapas o películas envolventes.

Los registros expuestos por los termómetros de las neveras se encuentran en temperaturas normales, de igual manera las neveras se encuentran limpias y con poco almacenamiento ya que no ha llegado el mercado.

Se evidencia en el cuarto de residuos que se han instalado carteles alusivos a la disposición de residuos y no se está clasificando según dicha señalización. Se hace recomendación al jefe de cocina de clasificar residuos y mantener dos contenedores de basuras dentro de la cocina pero con un tamaño pequeño para su remoción frecuente de allí, estos contenedores deben de disponer de tapa, bolsa y debidamente rotulados (orgánicos e inorgánicos).

Se sugiere al jefe de cocina cambiar el folder de minutas ya que se encuentra muy sucio y no se puede L&D.

Al realizar inspección en los baños del personal manipulador se evidencia que no hay papel higiénico en el dispensador.

El dispensador de papel de secado de manos se encuentran dañados (cocina y baño).

Llega el mercado y se recepciona en el piso, ya que no han llegado los estantes del mantenimiento que se les está haciendo.

Se sugiere a la coordinadora y al personal manipulador trasladar un mesón que está en otra área para la recepción de mercados y dejarlo permanente en ese lugar.

Se evidencia el camión en que es transportado el mercado y no cumple con lo establecido en el decreto 3075 de 1997, como lo determina el artículo 33 Transporte:

“a. Se realizará en condiciones tales que excluyan la contaminación y/o la proliferación de microorganismos y protejan contra la alteración del alimento o los daños del envase”

“b. Los alimentos y materias primas que por su naturaleza requieran mantenerse refrigerados o congelados deben ser transportados y distribuidos bajo condiciones que aseguren y garanticen el mantenimiento de las condiciones de refrigeración o congelación hasta su destino final.”

“f. Se prohíbe disponer los alimentos directamente sobre el piso de los vehículos. Para este fin se utilizarán los recipientes, canastillas, o implementos de material adecuado, de manera que aislen el producto de toda posibilidad de contaminación y que permanezcan en condiciones higiénicas.”



En el registro fotográfico se evidencia las condiciones poco sanitarias utilizadas en el transporte de alimentos, de igual manera se evidencia el transporte de productos perecederos como carnes, lácteos sin las condiciones necesarias para su conservación

(rompimiento de la cadena de frío).

“CAPITULO VII. ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCION, TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION

ARTICULO 30. Las operaciones y condiciones de almacenamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos deben evitar:

- a. La contaminación y alteración del alimento
- b. La Proliferación de microorganismos indeseables en el alimento; y
- c. El deterioro o daño del envase o embalaje”



Los alimentos no vienen empacados en bolsas para evitar su contaminación, además las canastillas donde se transportan están sucias. En el jardín no se cuenta con suficientes recipientes para el almacenamiento en nevera ni se cuenta con bolsas de polietileno nuevas para su respectivo almacenamiento, lo cual perjudica el almacenamiento de materias primas.



Se solicitara la compra de estibas con un mínimo de 15cm de altura para el almacenamiento de productos como papa, yuca y canastilla.

Se evidencia dentro del pedido de panes un empaque averiado, de igual forma el pan llega sin fecha de vencimiento, elaboración y lote.

Se hace devolución de un litro de mayonesa con fecha de vencimiento de 23 de agosto de 2011, en los empaques de granos como frijol de marca propia se evidencia no tener registro sanitario e igualmente se realizó la devolución, con el compromiso que mercadeo lo haría llegar el día lunes 29 de agosto de 2011 en las condiciones solicitadas.



Vence: 23 agosto 2011.

Con respecto a hallazgos por la auditoría ICBF.

Ciclo de menús: En la visita se encontró que no existe minuta patrón, importante para derivar los ciclos de menús y conocer las cantidades de servido de alimentos por grupo de edad, igualmente la frecuencia con que se debe suministrar estos alimentos, por otro lado, tampoco permite verificar la correspondencia de la lista de intercambio de los grupos de alimentos contenidos en la minuta patrón.

Preparación de alimentos: Se presentan riesgos de contaminación en los alimentos servidos por insectos (moscas)

Condiciones de servido de alimentos: No se cuenta con recipientes y utensilios estandarizados para el servido de las preparaciones que permitan garantizar las porciones según el grupo de edad de los niños y niñas.

Almacenamiento de alimentos: Encontrándose:

- Alimentos ubicados directamente sobre el piso.
- En este espacio de almacenamiento se observó: Empaques como cajas de cartón, empaques de fibra.
- No se tiene en cuenta el almacenamiento adecuado por grupo de alimentos, ejemplo galletas en el refrigerador, bienstarina y jugo en recipiente plástico sin tapa.
- El almacenamiento en frío se está utilizando los recipientes de transporte de los alimentos como canastillas, empaque de fibra, cajas de cartón e igualmente no existe un orden de ubicación según los grupos de alimentos.
- Faltan anaqueles para mejorar las condiciones de almacenamiento de los alimentos no perecederos.
- Faltan registros sanitarios en los empaques de algunos elementos no perecederos como las leguminosas, lentejas, garbanzo y maíz pira y alimentos con doble fecha de vencimiento en la harina 7 granos del molino La Hogareña, correspondiente a una fecha vencida y una fecha sobrepuesta de ampliación de vencimiento.

ACCIONES A TOMAR

Se evidencia en forma virtual la minuta establecida por Cajasan, ejecutándose la minuta 4 el día de la visita. Se actualizará la minuta patrón y se realizará revisión de los menús implementados por Cajasan por parte de la nutricionista. De igual forma se publicará en un

lugar visible la minuta patrón.

Actualizar las cantidades de servido de alimentos por grupo de edad y socializarlo a la coordinadora y personal del restaurante. Nutricionista.

Se solicitará el diagnóstico inicial de programa de control de vectores, su respectivo cronograma de fumigación a la empresa prestadora del servicio y se realizará refuerzo en medidas higiénicas.

Se realizará requisición u orden de compra para adquirir las tazas medidoras para el servido de alimentos y recipientes de almacenamiento plásticos herméticos preferiblemente transparentes al igual que dos estibas con un mínimo de 15cm de alto para el almacenamiento de canastillas con alimentos como papa, yuca entre otros.

Se realizará capacitación sobre el tema: almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente.

Compromisos

Descripción	Responsable	Fecha
Capacitación sobre el tema: almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente.	Practicantes UPB	01 septiembre 2011.
Solicitar el diagnóstico inicial de programa de control de vectores, su respectivo cronograma de fumigación a la empresa prestadora del servicio y se realizará refuerzo de medidas higiénicas en el servido de alimentos.	Líder calidad	01 septiembre 2011.
Realizar refuerzo de medidas higiénicas en el servido de alimentos.	Practicantes UPB	02 septiembre 2011.
Realizar ronda de hallazgos semanalmente y presentar informe y acciones a tomar al líder de calidad y coordinadora del jardín.	Practicantes UPB	Semanalmente desde la semana del 29 de agosto hasta 16 de septiembre de 2011.
Presentar a la UEN Mercadeo una queja interna por no cumplir con las medidas mínimas de higiene alimentaria y requisitos de ley para productos alimenticios.	Gerencia Educación.	01 septiembre 2011.
Socializar el instructivo de materias primas I-ED-08.	Practicantes UPB	02 septiembre 2011.

	FORMATO DE ACTA	CODIGO: F-CM-05
		VERSION N ° 1

En constancia Firman:

Nombre : Zayda Lucia Rueda Parra

Cargo: Coordinadora Bienestar Institucional

Nombre: Yaneth Serrano de Contreras

Cargo: Rectora

Nombre: Erika Rubio Alean

Cargo: Coordinadora Calidad

Nombre: Claudia Sandoval

Cargo: Coordinadora Luz del Cielo

Durante la Auditoria Interna realizada en el segundo semestre del año 2011 se contó con la asistencia de las autoras del proyecto las cuales rindieron informe acerca de los avances en cuanto BPM dentro del Jardín Social Luz del Cielo se trataba.

En el acta No 019-10-11 con fecha del 07 de octubre de 2011 se observa los nuevos compromisos adquiridos y sus respectivos responsables así como las nuevas acciones a tomar.

	FORMATO DE ACTA	CODIGO: F-CM-05
		VERSION N ° 2

Tipo de Reunión	SEGUIMIENTO BPM- AUDITORIA II SEMESTRE	Unidad que realiza la citación:	UEN EDUCACIÓN Y LIDER DE CALIDAD
		Lugar	JARDIN LUZ DEL CIELO
No. Acta	019-10-11	Hora de Inicio	9:00 AM
Fecha	OCTUBRE 07 DE 2011	Hora de Fin	2:00 PM

	Nombre	Cargo
Asistentes	Claudia Sandoval	Coordinadora Jardín Luz del Cielo.
	Tatiana Idali Guevara	Estudiante Ingeniería Industrial UPB
	Luz Stella Tamayo	Estudiante Ingeniería Industrial UPB
Orden del día	Saludo de bienvenida Ronda de hallazgos SGC y BPM Presentación de los integrantes Desarrollo de las acciones Inspección de bodega, cocina y cuarto de aseo Recomendaciones Novedades. Despedida.	
Temas Tratados		

PLANEAR:

Conocer e identificar las medidas higiénicas que se deben tener en cuenta en el servicio de alimentos

Conocer los procedimientos de almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente.

Identificar y conocer el proceso de refrigeración en carnes para no romper la cadena de frío y así conservar mejor los alimentos.

Conocer el instructivo de materias primas I-ED-08 establecido por Cajasan

HACER:

La documentación y formatos ya están establecidos por Cajasan, se evidencia el desarrollo de las actividades establecidas en el acta anterior de la primera auditoría elaborado por Cajasan-ICBF, evidenciando que ninguna de las actividades habían sido realizadas anteriormente.

Se evidencia claramente la coherencia de la planificación y la ejecución de las actividades, comparando lo planeado en la primera etapa de la implementación del SGC y el Manual de buenas prácticas de manufactura, además de revisar las actividades desarrolladas dentro de la cocina y el área de producción de alimentos para los niños y niñas del jardín.

VERIFICAR:

En la auditoría se evidencia que se están ejecutando acciones correctivas, preventivas, servicios no conformes y buenas prácticas de manufactura dentro y fuera del área de producción de los alimentos, el aseo, limpieza y presentación personal de cada uno de los auxiliares de servicios generales.

ACTUAR:

Se debe dar inicio a los procedimientos y cumplimiento de los requisitos establecidos en el SGC y procedimientos de mejora del jardín junto con el cumplimiento al Manual de Buenas Prácticas de Manufactura.

OBSERVACIONES:

Se debe dar a conocer los objetivos, política de calidad, misión y visión de la Caja en el jardín.

Se debe mantener las buenas prácticas de manufactura y la colaboración de los empleados del jardín para que permanezca y se cumpla.

Se ha capacitado al personal de servicios generales y auxiliares de cocina, incluyendo al jefe de cocina, para que el instructivo de materias primas I-ED-08 y el manual de buenas prácticas de manufactura se cumpla para ofrecer un mejor servicio con calidad por higiene y bienestar de los niños y niñas del jardín.

Se capacitó al personal sobre el tema de almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente.

Se realizó refuerzo al personal de servicios generales y auxiliares de cocina en las medidas higiénicas en el servicio de alimentos para los niños y niñas del jardín.

Se realizan rondas de hallazgos semanalmente desde el día 26 de Agosto hasta el 16 de septiembre de los servicios que presta el Jardín a los niños y niñas.

Se presentaron informes de las rondas de hallazgos que fueron tomados semanalmente desde el día 26 de Agosto hasta el 16 de septiembre y las acciones a tomar al líder de calidad y coordinadora del jardín, dejando evidencias con los originales en la institución para levantar listas de estado de acciones correctivas, preventivas y servicios no conformes, como evidencia de lo planeado y de la mejora continua dentro del jardín.

INSPECCIÓN DE BODEGA

Se realiza inspección de la bodega de almacenamiento de materias primas e insumos, donde se evidencia la limpieza, el orden y aseo. En el momento son servidos los alimentos para el almuerzo y el personal cumple con lo requerido en el manual de buenas prácticas de manufactura.

Se evidencia el almacenamiento de los lácteos en la nevera establecida a la temperatura estándar requerida.

Se evidencia el almacenamiento de vegetales en los recipientes con tapa y productos en películas envolventes en la nevera establecida y a una temperatura estándar requerida.

Se evidencia en el congelador, jugo con sus respectivas tapas y alimentos debidamente etiquetados con fecha de vencimiento correcta y en película envolvente.

Se evidencia en la última nevera recipientes que contienen frutas, vegetales, plátanos y hortalizas que ayudan a conservar y aislar unos productos de otros.

Se evidencia el cuarto de aseo debidamente aseado, con los respectivos carteles por caneca y en las canecas residuos perfectamente seleccionados y en la disposición correcta.

Al inspeccionar los baños del personal se evidencia que se le está haciendo aseo y cuenta con papel en el dispensador y su respectiva bolsa de jabón para manos.

Se inspecciona el cuarto de insumos para aseo y se encuentra en condiciones óptimas para tener cada producto en orden y de fácil manipulación.

Se inspecciona el cuarto de lavandería y cuenta con el material de construcción que no pertenecen al lugar.

Se inspecciona los lockers para el personal de servicio, y se observa que cuentan con cerrajería y llaves para la protección de las pertenencias del respectivo personal.

Se corroboró con la Coordinadora del Jardín Claudia S. que cuando llega el mercado se coloca en los estantes y allí se verifica la calidad de los productos y fechas de vencimiento y temperaturas.

Se nos informa que el termómetro con el que se toman las temperaturas no es de propiedad del jardín, ya que fue requerido y está en trámite de entrega.

Se observa que en el servicio de alimentos ya se cuenta con los recipientes y utensilios estandarizados para la preparación, que permita garantizar las porciones según el grupo de edad de los niños y niñas.

Se evidencia que los niños y niñas son llevados al cuarto de aseo ya que tienen un proceso de ejecución dentro del jardín con la huerta y residuos sólidos. La charla no demora más de cinco minutos.

ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS

Se encuentran alimentos ubicados en estantería y recipientes que aíslan de la temperatura ambiente y animales como insectos.

Se observó que todos los alimentos están en las neveras debidamente conservados y a la temperatura estándar establecida.

El almacenamiento en frío se está utilizando en los recipientes de transporte adecuado como canastillas, empaque de fibra, cajas de cartón y neveras de icopor para conservar la temperatura y no romper con la cadena de fríos en los alimentos.

Se cuenta con los anaqueles para mejorar las condiciones de almacenamiento de los alimentos no perecederos.

ACCIONES A TOMAR:

Se evidencia que la minuta fue exhibida en la cartelera de la entrada de la cocina.

Se actualizó la minuta patrón y se realizó revisión de los menús implementados por Cajasan por parte de la nutricionista, de igual manera se hizo el cambio de menú y fue publicada en un lugar visible.

Se actualizó las cantidades de servido de alimentos por grupo de edad y se socializó a la coordinadora y personal del restaurante.

Se solicitará el diagnóstico inicial del programa de control de vectores, su respectivo cronograma de fumigación a la empresa prestadora del servicio y se realizará refuerzo en medidas higiénicas.

Se realizó la requisición u orden de compra para adquirir las tazas medidoras para el servicio de alimentos y recipientes de almacenamiento plásticos herméticos, al igual que estibas con un mínimo de 15 cm de alto para el almacenamiento de canastillas, las cuales se necesitan más para el volumen de materia prima que llega semanalmente teniendo en cuenta la cantidad de niños y niñas del jardín.

Se solicita el termómetro para la toma de muestras de temperatura, se hizo la requisición y está en trámite para adquirirlo en el jardín por parte de Cajasan.

Se solicita los implementos necesarios para el monitoreo de la purificación de agua.

Se solicita capacitación del formato FED-73 para la coordinadora.

Se solicita con urgencia la campana extractora para lo cual se debe hacer la requisición necesaria para el proceso de compra en el jardín.

Se solicita las mallas para las ventanas, el arreglo de puertas y portones, el filtro purificador para obtener agua de excelente calidad y para consumo humano.

Se solicita malla para proteger los platos de alimentos al momento de servido y evitar que los moscos e insectos se paren en los platos.

MEJORAS CON RESPECTO A LA ANTERIOR INSPECCIÓN

Se realiza inspección de la bodega de almacenamiento de materias primas e insumos, y se observa limpieza y el orden.

Se evidencia el almacenamiento de jugos dentro de la nevera en recipientes plásticos con tapa o película envolvente para evitar la contaminación.

Los registros expuestos por los termómetros de las neveras se encuentran en temperaturas normales, de igual manera las neveras se encuentran limpias

Se evidencia en el cuarto de residuos que se han instalado carteles alusivos a la disposición de residuos y se está clasificando según dicha señalización. Se hace recomendación al jefe de cocina para clasificar residuos y mantener dos contenedores de basuras dentro de la cocina para su remoción frecuente de allí, estos contenedores están con tapa, bolsa y debidamente rotulados (orgánicos e inorgánicos).

El jefe de cocina ha realizado el cambio de folder de minutas

Al realizar inspección en los baños del personal manipulador se evidencia que hay papel higiénico en el dispensador.

El dispensador de papel de secado de manos se encuentran en buen estado (cocina y baño).

Llega el mercado y se recepciona debidamente, ubicándolo en los estantes

Se ha trasladado un mesón para la recepción de mercados permaneciendo en ese lugar.

Se evidencia el camión en que es transportado el mercado cumple con lo establecido en el decreto

3075 de 1997, como lo determina el artículo 33 Transporte:

“a. Se realizará en condiciones tales que excluyan la contaminación y/o la proliferación de microorganismos y protejan contra la alteración del alimento o los daños del envase”

“b. Los alimentos y materias primas que por su naturaleza requieran mantenerse refrigerados o congelados deben ser transportados y distribuidos bajo condiciones que aseguren y garanticen el mantenimiento de las condiciones de refrigeración o congelación hasta su destino final.”

“f. Se prohíbe disponer los alimentos directamente sobre el piso de los vehículos. Para este fin se utilizarán los recipientes, canastillas, o implementos de material adecuado, de manera que aislen el producto de toda posibilidad de contaminación y que permanezcan en condiciones higiénicas.”

“CAPITULO VII. ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCION, TRANSPORTE Y COMERCIALIZACION

ARTICULO 30. Las operaciones y condiciones de almacenamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos deben evitar:

- a. La contaminación y alteración del alimento***
- b. La Proliferación de microorganismos indeseables en el alimento; y***
- c. El deterioro o daño del envase o embalaje”***



Los alimentos vienen empacados en bolsas para evitar su contaminación, además las canastillas donde se transportan están limpias. En el jardín se cuenta con suficientes recipientes para el almacenamiento en nevera y con bolsas de polietileno nuevas para su respectivo almacenamiento, lo cual facilita el almacenamiento de materias primas.

Se compraron las estibas de 15 cm de altura para el almacenamiento de productos como papa, yuca y canastilla.

Se evidencia dentro del pedido de panes que estos vienen correctamente empacados, de igual forma el pan llega con fecha de vencimiento, elaboración y lote.

Ciclo de menús: En la visita se encontró que existe minuta patrón, importante para derivar los ciclos de menús y conocer las cantidades de servido de alimentos por grupo de edad, igualmente la frecuencia con que se debe suministrar estos alimentos, por otro lado, permite verificar la correspondencia de la lista de intercambio de los grupos de alimentos contenidos en la minuta patrón.

Preparación de alimentos: Se presentan asepsia en los alimentos servidos



Condiciones de servido de alimentos: se cuenta con recipientes y utensilios estandarizados para el servido de las preparaciones que permiten garantizar las porciones según el grupo de edad de los niños y niñas.

ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS: Encontrándose:

- Alimentos ubicados en los respectivos estantes.
- En este espacio de almacenamiento se observó: Empaques como cajas de cartón, empaques de fibra.
- Se tiene en cuenta el almacenamiento adecuado por grupo de alimentos.
- El almacenamiento en frío se está utilizando los recipientes de transporte de los alimentos como canastillas, empaque de fibra, cajas de cartón e igualmente existe un orden de ubicación según los grupos de alimentos.
- Hay presencia de anaqueles para mejorar las condiciones de almacenamiento de los alimentos no perecederos.
- Se encuentran los registros sanitarios en los empaques de algunos elementos no perecederos como las leguminosas, lentejas, garbanzo y maíz pira y alimentos.

ACCIONES A TOMAR

Se evidencia en forma impresa la minuta establecida por Cajasan, ejecutándose la minuta 3 el día de la visita. La minuta patrón está actualizada al igual que los menús implementados por Cajasan por parte de la nutricionista. De igual forma está publicada en un lugar visible la minuta patrón.

Están actualizadas las cantidades de servido de alimentos por grupo de edad y se ha socializado con la coordinadora y personal del restaurante. Nutricionista.

El diagnóstico inicial de programa de control de vectores, con su respectivo cronograma de fumigación a la empresa prestadora del servicio está actualizado.

Se efectuó la requisición u orden de compra para adquirir las tazas medidoras para el servido de alimentos y recipientes de almacenamiento plásticos herméticos preferiblemente transparentes al

igual que dos estibas con un mínimo de 15 cm de alto para el almacenamiento de canastillas con alimentos como papa, yuca entre otros.

Se efectuó la capacitación sobre el tema: almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente.

Compromisos		
Descripción	Responsable	Fecha
Seguir implementando el manual de las BPM	Coordinadora Jardín	permanente
Inspeccionar diariamente al personal de servicios generales y auxiliares de cocina para el buen funcionamiento y cumplimientos de las BPM	Coordinadora Jardín	permanente
Solicitar con requisición a Cajasan la campana extractora, malla protectora para platos de servido mientras se espera la hora de servido a niños y niñas	Coordinadora Jardín	24-10-11
Reforzar con el personal de servicios generales y de cocina el instructivo de materias primas I-ED-08	Líder de calidad y jefe de cocina	quincenalmente desde 28-10-11
Capacitación sobre el formato F-ED-73 para la coordinadora del Jardín	Líder de calidad	26-10-11
Requerir las mallas para las ventanas, el arreglo en puertas y portones para eliminar los espacios de acceso a plagas y roedores	Líder de calidad	28-10-11
Requerir filtro purificador y tanques para obtener agua de excelente calidad para la cocina y que se apta para consumo humano	Líder de calidad	28-10-11

En constancia Firman:

Nombre:
Cargo:

Nombre:
Cargo:

Nombre:
Cargo:

Nombre:
Cargo:

ETAPA 5 ACTUAR: Acciones de Mejora Continua

Como resultado del trabajo desarrollado por el grupo investigador en el Jardín Social Luz del Cielo, se presentan mejoras significativas en el sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura como se describe a continuación:

Personal manipulador de alimentos: además de cumplir con la legislación sanitaria vigente, se encuentran capacitados para aplicar las medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación de alimentos, realizar correcta desinfección de los utensilios e instalaciones, llevan a cabo el adecuado aseo e higiene personal, recepción y almacenamiento de alimentos, cadena de frío (control de temperatura, humedad y tiempo de los alimentos), y disposición final de residuos sólidos que les permite afrontar el día a día de su trabajo con las máximas garantías higiénicas evitando y minimizando riesgos derivados de las malas prácticas de manufactura.

Se ubicaron carteles informativos sobre buenas prácticas de manufactura tanto en el área de cocina, como de disposición de residuos en la planta física del Jardín Social, los cuales son socializados a los infantes por parte de los agentes educativos y pedagogas de la institución.

La institución cuenta con todos los formatos de control de vectores los cuales reposan en la dirección de la institución y se realiza el seguimiento adecuado de acuerdo a las normas del Ministerio de la Protección Social.

La entrega de residuos sólidos a la empresa recolectora se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos por Cajasan.

Se entregan informe de Hallazgos para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y las Buenas Prácticas de Manufactura DECRETO 3075 en el Jardín Social Luz del cielo:

Informe sobre el cumplimiento de los compromisos asignados en el acta de la reunión del día 26 de Agosto de 2011 y demás actividades realizadas

- Capacitación sobre almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente
- Buenas prácticas para la manipulación de alimentos (Medidas higiénicas del servido)
- Socialización del instructivo de materias primas I-ED-08 y Acompañamiento en la recepción de materias primas: se verificaron las temperaturas de cada alimento, fechas de vencimiento, peso e inspección visual de los mismos.
Se verifico que el periodo de aseo en cocina es diario y constante.
Se verifico el despacho de residuos sólidos y se observo que el cuarto de aseo quedara en completo orden y aseo.
Se observa que el personal de cocina manipula alimentos directamente con las manos, ya que no cuenta con las herramientas necesarias (caso especifico, manipulación de espaguetis), es necesario suministrar utensilios de cocina con el tamaño adecuado, que sean prácticos, que eviten la quemadura y a la vez la contaminación con las manos.
Aun no se esta llevando a cabo la medición del agua, debido a que no esta disponible el medidor de pH.
Se empezó a registrar la temperatura de neveras desde el día 2 de Septiembre, para que el jefe de cocina la realizara diariamente de ahí en adelante, pero según el formato registro no se hizo, por lo tanto el día 15 de Septiembre se volvió a tomar las temperaturas de todas las neveras, para que nuevamente el Jefe de Cocina lo realizara diariamente, según se evidencia en el registro unos días después se empezó a tomar la temperatura diariamente, dejando en claro que el personal no tenia el compromiso para cumplir con este requisito y es necesario contar con el apoyo del Coordinador del Jardín para que no se vuelva a presentar esta situación.
Se le entregaron folletos a todo el personal de cocina sobre las capacitaciones dirigidas por las estudiante UPB.
Se instalaron afiches alusivos a las Buenas prácticas de manufactura para que el personal recuerde y cumpla siempre los requisitos exigidos por el decreto 3075 y el Sistema de Gestión de Calidad

Cordialmente

Tatiana Guevara - Stella Tamayo
Estudiantes Ingeniería industrial UPB

INFORME DE HALLAZGOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DEL SGS Y LA BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL JARDÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO, Septiembre 2 y Septiembre 9 del 2011

1. Las ventanas no cuentan con malla de protección para no permitir la entrada de insectos, roedores y demás animales a la cocina, bodega y cuarto de aseo.
2. Se evidencia que a los alrededores de la institución existen terrenos con probabilidad de derrumbes y vías de acceso sin pavimentar.
3. El piso de la cocina sus alrededores y el cuarto de aseo son muy resbaloso, los sifones no cuentan con las dimensiones establecidas y requeridas de 10 cm.
4. Existen tubos sin aislamiento para evitar goteos y contaminación en utensilios para la fabricación de los alimentos.
5. No se cuenta con una clasificación adecuada de los residuos sólidos, el piso presenta humedad y con guarda escobas rectos, la luz de la puerta es superior a 1 cm, lo cual permite la entrada de insectos.
6. Las tejas no se encuentran unidas a las paredes, permitiendo el paso de aguas lluvias, insectos, roedores y animales voladores.

SE ANEXAN REGISTROS FOTOGRAFICOS PARA CORROBORAR LOS HALLAZGOS EN EL JARDÍN

Realizado por:

Tatiana Guevara

Luz Stella Tamayo

**INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASIGNADOS
E EL ACTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS
EN EL SGC Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, Septiembre 16
de 2011.**

1. Se evidencia que el personal no toma las temperaturas en neveras ni en la recepción de alimentos que se hace todos los viernes semanalmente.
2. Hacen falta más estantes para los alimentos en el cuarto de bodega.
3. Las puertas no cumplen con las normas establecidas ya que la luz que entra al cuarto de aseo y demás portones alrededor es superior a 1cm, además la puerta de entrada al área de producción no es auto-cerrable.
4. Se evidencia que a las afueras o alrededor de la institución existen barandas inestables e incompletas que aíslan el caño que pasa muy cerca al jardín y superficies deterioradas.
5. Se observan terrenos con probabilidad de derrumbe cerca al área de cocina y cuarto de aseo, alrededores sin pavimentar.
6. En los alrededores cerca de la entrada de acceso al jardín y al cuarto de aseo se observa la presencia de animales domésticos y vacunos.
7. Existe escombros y residuos a unos metros de la entrada principal al Jardín.

**SE ANEXA REGISTRO FOTOGRÁFICO COMO EVIDENCIA DE LOS
INCUMPLIMIENTOS O FALENCIAS DENTRO Y FUERA DEL JARDÍN.**

Elaborado por:

Tatiana I. Guevara

Luz Stella Tamayo

INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASIGNADOS POR CAJASAN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SGC Y EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS Septiembre 26 del 2011

1. El personal de servicios generales y auxiliares de cocina están cumpliendo con el requisito de utilizar siempre dentro de el lugar donde se preparan los alimentos los implementos personales que brinda la institución como el tapa bocas, guantes, gorros y botas, para proteger los alimentos que se están preparando y los ya preparados de cualquier foco de infección, virus o elemento que los contamine.
2. El jefe de cocina en este caso el señor Cristian Luengas siempre está pendiente de que e personal haga el aseo permanentemente antes de iniciar actividades y después de finalizar la mismas, si es el caso que la cocina se ensucie demasiado e interfiera en las actividades normales, por motivo de seguridad, se hace aseo en un momento y al finalizar se lavan muy bien las manos antes de iniciar de nuevo las actividades necesarias para preparar los alimentos para los niños.
3. El jefe de área Cristian Luengas está pendiente de los días en los que el camión pasa por los residuos sólidos, deja evidencia en la planilla con hora y fecha, posteriormente envía al personal de servicios generales quienes dejan el cuarto de aseo en perfecto orden y limpieza.
4. Las neveras permanecen en perfecto orden y limpieza
5. Las neveras permanecen con la temperatura adecuada para la conservación de los alimentos, el jefe de cocina diariamente deja evidencia de las temperaturas por nevera en los formatos ya establecidos por Cajasan.
6. El cuarto de recepción o bodega para los alimentos permanece en perfecto orden y limpieza.
7. Al momento de la recepción de los alimentos que se hace semanalmente todos los viernes, el jefe de cocina deja una encargada en su lugar para preparar los alimentos durante 40 minutos y comienza a revisar todas las fechas de vencimiento, la temperatura de todas las carnes, y verifica que las frutas y verduras estén empacadas en bolsas para evitar el contacto con agentes contaminantes.
8. Aun se evidencian sin las mallas protectoras contra animales, insectos y demás que pueden entrar por cada espacio entre ventanas, puertas y portones.

9. Llegaron estanterías nuevas y cavas en las cuales se podrán guardar los objetos más sensibles a la humedad, al sol y a la temperatura ambiente, pero es necesario adquirir más, pues llega demasiado mercado semanalmente.
10. Aún existe un colador de malla metálica oxidado, este debe ser cambiado por cuestiones de limpieza, higiene y estética de la cocina.
11. Se colocaron en lugares visibles al personal de cocina y todo el personal externo, como visitantes o personal de educación para que no ingresen sin usar los implementos necesarios por cuidado, limpieza e higiene para los alimentos.
12. Se colocó una cartelera en donde se pondrán la minuta de alimentos a preparar semanalmente para las comidas de los niños y para carteles didácticos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura.
13. El jardín no cuenta con tanques de agua para uso de la cocina o consumo humano o purificador que permitan hacer un mejor servicio aunque les corten el agua por un día.
14. No se cuenta con un termómetro propio de la institución, para la toma de temperaturas de las neveras o los alimentos que lo requieran.
15. Existen agentes externos como el caño que pasa muy cerca al jardín que no son controlados y pueden generar foco de contaminación.
16. El cuarto de aseo permanece en completa limpieza con los respectivos tanques para almacenamiento de residuos sólidos y su debida clasificación, también se cuenta con un cartel ilustrado para cada uno de ellos en la pared y así permitir al personal encargado recordar en que lugar debe ir cada residuo.

**ANEXO REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LOS AVANCES EFECTUADOS Y FALENCIAS
DENTRO DEL JADÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO**

Realizado por:

TATIANA IDALI GUEVARA

LUZ STELLA TAMAYO

Los cambios y **Mejoras en el sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura** son notorios y se demuestran a en el siguiente registro fotográfico:

Foto 14. Mejoras en área de cocina



Fuente: Investigadoras

Foto 15. Implementación de mejoras en área cocina



Fuente: Investigadoras

Foto 16. Otras áreas



Fuente: Investigadoras

Fotos 17. Recibo de insumos y buenas prácticas de manufactura en Cocina



Fuente: Investigadoras

Fotos 18. Mejoras en área de cocina Y Cuarto de aseo.



Fuente: Investigadoras

Fotos 19. Implementación de mejoras en cocina



Fuente: Investigadoras

Fotos 20. Capacitación sugerida como acción de mejor



NOTA: Se llevo cabo la divulgación sobre los siguientes temas: Almacenamiento en refrigeración, congelación y ambiente, Buenas practicas para manipulación de alimentos (medidas higiénicas de servido), Instructivo de materias primas I-ED-08.

*Recibido:
Octub 6/11
Claudia María Salazar*

9.2 IMPLEMENTACION Y MEJORA EN EL SERVICIO DE EDUCACION

El proceso de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2008 se refiere al “Enfoque Basado en Procesos”, entendido este enfoque como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, que permite identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios, gestionando las interacciones entre estos procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.⁷

Dado que, el objeto social del Jardín Luz del Cielo es la formación de seres humanos, todos los procesos que allí se llevan a cabo, deben estar enfocados a su satisfacción, de tal manera que todos los esfuerzos de la Institución en particular y de Cajasan como entre administrador se enfocan a que tanto madres comunitarias, como pedagogas, fisioterapeuta, personal de oficios varios y servicios generales, cumplan su misión, , a que sienta pasión por lo que hace y que su deseo de mejorar se convierta en su principal motivación para el beneficio de la comunidad educativa en aspectos humano, intelectual, social, espiritual, físico, afectivo y moral, teniendo en cuenta que el Jardín debe proveer los medios y el ambiente para que puedan cumplir su rol a través de procesos pedagógicos que motiven el aprendizaje continuo.

Cada institución tiene distintas razones para buscar el cambio e iniciar un proceso de mejoramiento, por lo que la identificación de razones de cambio es la primera fase del proceso de sensibilización y consiste en tomar la decisión de mejorar, necesidad de cambio que se asociada con supervivencia y progreso, e implica un cambio de paradigmas y de conductas. La implementación de una cultura de

⁷ ISO comité técnico ISO/TC 2/N 544R. Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, Mayo 2008

calidad nos es más trabajo, es una forma de aprender a hacer lo que se hace de una mejor manera.

9.3 PROCESO DE MATRICULA

a. Preinscripción

La preinscripción tiene por objeto identificar la demanda de servicios educativos en el jardín.

El formato de preinscripción tiene como datos generales:

1. Nombre del niño
2. Grado al que aspira
3. Nombre de los padres
4. Dirección, teléfono
5. Nivel de Sisben, ARS, EPS

Con esta ficha de preinscripción, las madres comunitarias inician el proceso con la visita domiciliaria para el registro de la ficha integral del niño.

b. Ficha Integral del niño y la familia

La capacitación de las madres comunitarias para el manejo de la ficha integral la realiza el ICBF, por intermedio de trabajadoras sociales, nutricionistas y psicólogas. El proceso de capacitación tiene una intensidad de 40 horas

El proceso de capacitación incluye material físico compuesto por la ficha integral, y cada profesional capacita el área correspondiente, infantómetro, peso de calzón, peso de pie.

Al finalizar la capacitación se realiza evaluación escrita con preguntas abiertas relacionadas con los temas de ficha.

El proceso de matrícula se inicia con la visita domiciliaria, la cual tiene por objeto diligenciar la ficha Integral del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la cual permite identificar el estrato socioeconómico, sociocultural, sociofamiliar, condiciones del menor (carnet de vacunas, carnet de control de crecimiento y desarrollo, registro civil), y condiciones de la vivienda.

La ficha Integral está compuesta por: (Anexo 2)

1. Identificación del servicio
2. Datos personales
3. Composición familiar
4. Datos de la vivienda donde reside el niño
5. Vigilancia de salud
6. Esquema de vacunación
7. Vigilancia Nutricional
8. Control de peso y talla
9. Valoración cualitativa del desarrollo psicológico
10. Relaciones familiares adulto - adulto
11. Relaciones familiares adulto- niño
12. Relaciones familiares hermanos entre sí
13. Relaciones comunitarias y de vecindad
14. Observaciones

El estrato económico tiene como fin direccionar el servicio que se presta a comunidades vulnerables, teniendo en cuenta que el jardín tiene capacidad para 300 niños y que se busca beneficiar a madres cabeza de familia, comunidad en condición de desplazamiento, sisbenizados en los niveles I y II.

Una vez llenada la ficha integral la madre comunitaria en la sección de observaciones registra:

1. Abandono de los padres
2. Maltrato infantil
3. Abuso sexual
4. Violencia intrafamiliar

c. Orden de matrícula

El proceso de matrícula se realiza directamente por el padre de familia o acudiente en las instalaciones del Jardín, con el siguiente proceso:

1. Orden de Matrícula (Anexo 3, código F-ED-02)
2. Tres fotos tamaño documento
3. Paz y salvo del año anterior
4. Certificados médicos
5. Fotocopia del carnet de vacunas
6. Fotocopia del carnet de control de crecimiento y desarrollo
7. Fotocopia del Carnet de Sisben
8. Fotocopia del Carnet de la ARS – EPS
9. Fotocopia de documentos de identidad de los padres
10. Fotocopia del registro civil del niño
11. Carta dental
12. Carpeta para archivo de documentos

Todos los documentos se archivan, previa identificación de la carpeta en la Dirección del Jardín social, quedando a disposición de la madre comunitaria para el seguimiento a los controles de salud de los niños y para la valoración cualitativa del desarrollo psicológico que se realiza cada tres meses.

Adicionalmente Cajasan requiere:

1. Contrato de prestación de servicios educativos firmado por el padre o acudiente del menor.
2. Pagaré firmado por el padre de familia o acudiente
3. Carta de autorización para diligenciar el pagaré firmado por el padre o acudiente
4. Paz y salvo (para alumnos antiguos y alumnos nuevos)

9.4 ACTIVIDADES ACADÉMICAS

La recepción del menor la realizan las madres comunitarias, prestando especial atención al ingreso resaltando la parte afectiva, teniendo presente detallar las condiciones físicas, de salud y emocionales del niño.

El jardín presta el servicio de atención al niño en los siguientes horarios:

Sala cuna:

Horario de entrada: 7:30 – 8:00 a.m.

La madre puede en horarios a determinar lactar al menor para lo cual se cuenta con una sala de lactancia

Horario de salida: 3:00 p.m.

Otros grupos

Horario de entrada: 7.00 a.m.

Horario de salida: 4:00 p.m.

La Ficha integral (anexo 2), presenta una escala de valoración, que se realiza cada tres meses y que consta de:

1. Relación con los demás
2. Relación consigo mismo
3. Relación con el mundo que lo rodea

La primera incluye comunicación verbal o no verbal, interacción (independencia, cooperación), normas (autonomía). La segunda, identidad (social o de género, autonomía y manejo corporal). La tercera, conocimiento de los objetos, relación causalidad, realidad social.

La valoración se realiza por etapas de acuerdo al grado donde se encuentre el niño, siendo la primera edad desde el nacimiento hasta los doce meses y se precisa la edad que tenga el niño en el momento de la valoración. La segunda es infancia temprana que va desde un año un mes a tres años. Y la tercera que corresponde a la edad preescolar que va desde los tres años un mes hasta los cuatro años once meses.

Durante el proceso de valoración se realizan tres observaciones (una cada tres meses), indicando día, mes y año de valoración, y se especifica el perfil de acuerdo a la valoración que se haya realizado, la cual consta de tres niveles:

1. Esperado (E)
 2. Riesgo (R)
 3. Avanzado (A)
- La valoración (E) indica que el niño está realizando normalmente las tres funciones anteriores.
 - La valoración (R), indica que el niño presenta retrasos en por lo menos tres de los procesos
 - La valoración (A), indica que el niño a sobrepasado las condiciones de valoración y ha alcanzado por los menos tres ítems de la siguiente etapa.

9.5 DIARIO DE CAMPO

El diario de campo es la hoja de ruta a seguir por las madres comunitarias y docentes y se aplica en cada uno de los grupos del Jardín. Consta de tres apartados: (Anexo 26, Código F-ED-103)

1. Institución, Grado, proyecto, y docente
2. Actividades a realizar
3. Diario de campo (actitudinal, procedimental y cognoscitivo)

Es evidente que los maestros precisan cambiar su modo de actuar en el aula, de tal manera que pueda desarrollarse profesionalmente, buscando una forma más flexible de manejar los contenidos, o sea, innovar, reconocer y atender las diferencias individuales de los niños y niñas.

A partir del diario de campo pedagógico puede utilizar métodos y estrategias muy significativas para los niños tales como la experiencia vivida al estar en contacto con el ambiente propio al tema desarrollado. Para ello realiza una planificación partiendo de las necesidades del niño, previamente realiza un diagnóstico, del cual obtiene unidades didácticas, teorías y los recursos didácticos para dar marcha a dicho proyecto.

Con relación a la competencia epistemológica, evidentemente reconoce las diferencias individuales de cada uno de los niños, estableciendo un clima de relaciones grupales que favorece la confianza, y el cultivo de valores tales como la autoestima, el respeto, el orden, la creatividad, la curiosidad y el placer por el aprendizaje, así como el fortalecimiento de la autonomía en los niños en la edad preescolar y así mismo fomenta los intereses, los hábitos y las habilidades, dándole un valor significativo y pedagógico al juego, utilizándolo en su trabajo cotidiano como un recurso que promueve el desarrollo.

Respecto del Diario de Campo, la valoración compete a la Agente Educativa Socializadora (madre comunitaria, quien se encarga de evaluar la participación y respuesta del niño a las actividades desarrolladas en los tres campos estipulados).

9.6 MANEJO DE CARTEL DE PESO Y TALLA

Mantener una tasa correcta de crecimiento infantil se ha convertido en una meta concreta para las instituciones educativas en primera infancia. Las agentes educativas utilizan la tendencia de la curva de peso para evaluar la efectividad de los suplementos alimenticios y la educación en nutrición.

El cartel de peso y talla es pues, una ficha en la que se registran los nombres de los niños de cada grupo, identificando con alfiles de un color diferente para cada uno.

Se registra el peso y talla de cada uno cada dos meses y con ello se genera la curva de ascenso o descenso, que le permite a la madre comunitaria definir si el menor está bien o se presenta algún grado de desnutrición o sobrepeso.

A modo de resumen la ficha indica la cantidad de niños que han cumplido con las expectativas de acuerdo a:

1. Van bien
2. Van mal
3. No progresan

9.7 Capacitación a madres comunitarias

Cajasan realiza la capacitación de las madres comunitarias en temas relacionados con psicología (trato con los menores, manejo cognitivo, manejo afectivo,

relaciones interpersonales – cooperación entre compañeros, trato, dinamismo - y a nivel de grupo.

Esta capacitación tiene por objeto contribuir a mejorar la calidad de la atención educativa integral a los niños del jardín, en las áreas que permitan el desarrollo integral y armónico del niño desde el punto de vista físico con las necesidades de su entorno y de convivencia pacífica.

La capacitación dada por Cajasan hace énfasis en:

- Atención adecuada de las necesidades nutricionales de los niños y las niñas en sus diferentes etapas
- Apoyar efectivamente los procesos formativos de la primera infancia
- Prevenir e identificar riesgos potenciales de salubridad y medio ambiente que atenten contra el bienestar de los infantes
- Gestionar de manera eficiente y ética los recursos con los que cuenta el jardín, propiciando espacios y experiencias enriquecedoras para los niños y niñas, colmando sus deseos de explorar, conocer e indagar por los sucesos de su entorno, generando variadas posibilidades de asombro, creatividad, juego y comunicación, sin desconocer las necesidades físicas y afectivas de los menores.
- Contar con las herramientas formativas para su mejor desempeño en comunidad
- Capacidad de desarrollar a corto plazo su proyecto de vida y dar respuesta efectiva a las necesidades generadas en su entorno laboral.
- Desarrollar procesos pedagógicos que permitan la garantía de los derechos, la potenciación, promoción de capacidades y competencias y finalmente el asesoramiento, apoyo y formación como actores centrales del proceso de formación y socialización de los niños y niñas, brindando ambientes apropiados que beneficien el desarrollo infantil.

9.7 PROYECTO PEDAGÓGICO DE AULA

El Proyecto pedagógico de aula es el instrumento de planificación de la enseñanza con un enfoque global, que toma en cuenta los componentes del currículo y se sustenta en las necesidades e intereses de los niños y niñas a fin de proporcionarles una educación mejorada en cuanto a calidad y equidad.

Es además el medio de apoyo para que la intervención pedagógica trascienda en la construcción del conocimiento y el medio de evaluación permanente por medio de la observación del docente a los desarrollos del niño.

Se tienen en cuenta las áreas y metas estratégicas definidas en la planeación institucional, las cuales deben ser claras, precisas, cuantificables y permiten enmarcar hacia donde están dirigidos los esfuerzos de la institución, lográndose identificar los aspectos críticos de la gestión institucional. (Anexo 27, Código F-ED-77)

Cada uno de los momentos del proyecto pedagógico marca una diferencia para las actividades que se desarrollan, porque se están formando seres humanos a quienes se trata de orientar de la mejor manera, el intercambio de experiencias, la forma como los niños y niñas forman su propio aprendizaje.

Se inicia con el diagnóstico de la situación de aprendizaje de los niños, cuyo objetivo sea conocer las fallas y dificultades que presenta el grupo y que se deben trabajar en función de sus necesidades.

En el proyecto de aula se efectúa la descripción de cada una de las actividades que se llevan a cabo en un proceso, proyecto, área de trabajo, el cual incluye la descripción de los insumos requeridos además de identificar aquellos factores críticos de éxito, es decir, aquellos aspectos que es necesario mantener bajo

control para lograr el éxito de la gestión, el proceso, o labor que se pretende adelantar.

Un proyecto de aula en el cual los saberes estén claramente definidos va a permitir al niño y niña orientarse en forma productiva hacia el conocimiento, transformándolos en saberes.

Es de resaltar que el proyecto pedagógico de aula, en su desarrollo, trasciende hacia el ámbito de la familia y de la comunidad, y permite al agente educativo organizar e innovar su práctica educativa para facilitar a los niños y niñas una educación mejorada en cuanto a calidad, participación y equidad.

Además, como surge de inquietudes e intereses de los propios niños, implica acciones precisas, organizadas, creativas y estimulantes por parte del responsable del grupo y guiador del proyecto y de la búsqueda de solución a los problemas de tipo pedagógico, a ejecutar a corto, mediano o largo plazo según las particularidades de cada núcleo educativo.

Para verificar la existencia de los documentos para la implementación en la unidad de educación (VER ANEXO 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35)

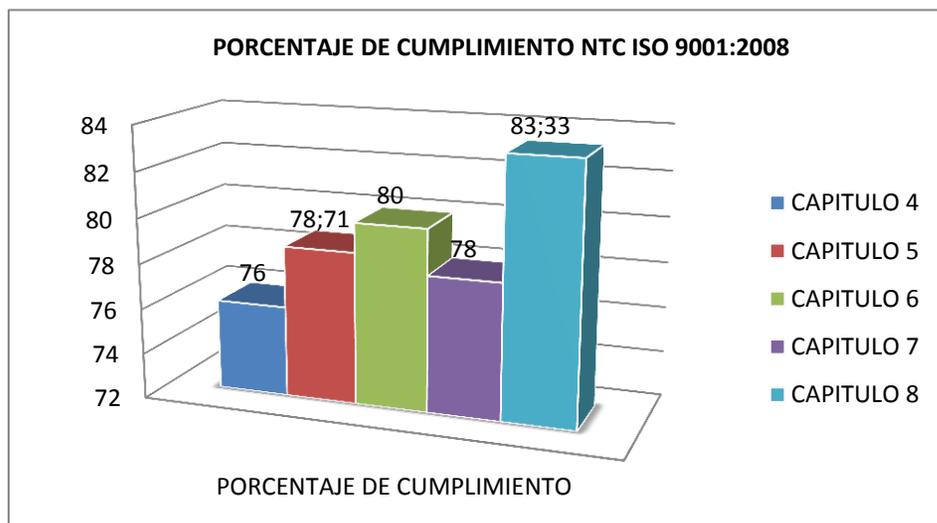
10. DIAGNOSTICO Y ANALISIS DE LA SITUACIÓN FINAL

10.1 NORMA ISO 9001:2008

El total del cumplimiento del jardín Luz del Cielo con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 es de 78.64% este porcentaje indica que aunque es relativamente aceptable permitió concluir que en el jardín existe y es evidente el trabajo realizado en cuanto a la implementación del SGC y que el camino recorrido a sido bueno; pero que es necesario realizar las verificaciones, seguimientos y revisiones por la gerencia correspondientes a la totalidad de lo implementado pues es allí donde se puede incurrir en falencias y retrasos en el proceso.

La figura muestra el porcentaje de cumplimiento por capítulo de la Norma ISO 9001:2008, como a continuación se muestra:

Figura6. Gráfico Porcentaje de Cumplimiento NTC ISO 9001: 2008



Fuente Autoras

Al analizar el gráfico de porcentaje de cumplimiento, se puede concluir que aunque el Jardín Luz del Cielo adopta los requisitos encontrados en la norma, su estado en algunos numerales es bastante regular lo que ratifica la necesidad de reforzar el SGC, El capítulo 7 que hace referencia a la Realización del Producto refleja un cumplimiento del 78%, lo cual demuestra que aunque el Jardín tenga definido y documentado los requisitos aun no están implementados en su totalidad evidenciando incumplimiento.

El Capítulo 5 que corresponde a la Responsabilidad por la Dirección muestra un cumplimiento del 78.1%, lo cual se debe a la falta de compromiso y tiempo por parte de la alta dirección del Jardín en las revisiones planificadas al SGC, además de la ausencia de información de entrada requerida para la revisión.

Estas insolvencias en la gestión del Jardín Luz del Cielo se ven reflejadas en general en el porcentaje de cumplimiento del capítulo 4 el cual es del 76% que hace referencia al Sistema de Gestión de Calidad, una de las fallas notorias es que no existe un inventario de la documentación existente y de la faltante, lo cual se hace realmente necesario al momento de realizar un control de documentos y registros.

10.2 DECRETO 3075 DE 1997

Para esta evaluación final sobre el perfil sanitario se aplica el mismo formato del diagnóstico inicial.

Queda pendiente por realizar las mejoras en las zonas de acceso, las cuales dependen directamente de la administración municipal.

A continuación se muestra en la tabla 8 los porcentajes de cumplimiento por requisito del Decreto 3075 de 1997. (Ver Anexo 36. Evaluación sanitaria 2) “

Tabla 7. Evaluación Perfil Sanitario Final porcentaje de cumplimiento

NUMERAL	ASPECTO	PMX	POB	Porcentaje de cumplimiento											META	
				%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100		
I	EDIFICACIÓN E INSTALACIONES															
	8	a-c	Localización y accesos	6	3	50%										
		d-j	Diseño y construcción	14	13	93%										
		k-m	Abastecimiento de agua	2	1	50%										
		n-o	Disposición de residuos líquidos	4	2	50%										
		p-q	Disposición de residuos sólidos	4	2	50%										
		r-v	Instalaciones sanitarias	6	6	100%										
	CONDICIONES DEL ÁREA DE ELABORACIÓN															
9	a-c	Pisos y drenajes	4	3	75%											
	d.g	Paredes, techos	4	2	50%											
	h	Ventanas y otras aberturas	2	2	100%											
	i-j	Puertas	4	2	50%											
	k-l	Escaleras, elevadores, y complementarios														
	m-o	Iluminación	6	6	100%											
	p-q	Ventilación	2	1	50%											
II	EQUIPOS Y UTENSILIOS		2	2	100%											
10	Condiciones generales de diseño y capacidad															
11	a-l	Condiciones específicas														
12	a-e	Condiciones de instalación y funcionamiento														
III	PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS															
13	a-b	Estado de salud	4	4	100%											
	a-e	Educación y capacitación	8	8	100%											
	a-l	Prácticas higiénicas y medidas de protección	24	24	100%											
V	ASEGURAMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD															
22	Control de calidad		2	2	100%											
23	Sistema de control		2	2	100%											
24	a-d	Requisito del sistema de control y aseguramiento	2	2	100%											
26	Laboratorio de pruebas y ensayos		2	2	100%											
27	Profesional o personal técnico Idóneo		2	2	100%											
VII	SANEAMIENTO															
29	a	Plan de saneamiento	2	2	100%											
	b	Programa de desechos sólidos	2	2	100%											
	c	programa de control de plagas	2	2	100%											
TOTAL			112	97	87%											

PMX:PUNTAJE MÁXIMO. POB:PUNTAJE OBTENIDO. N.A.:NO APLICA

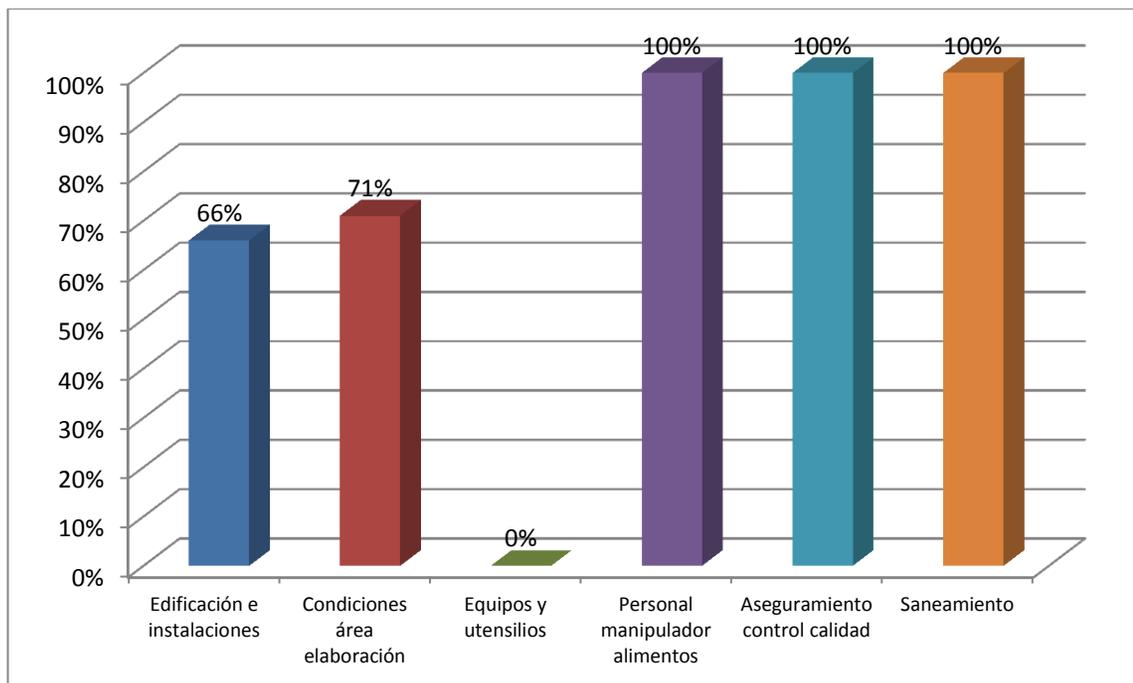
Los resultados por grupo son los siguientes

Tabla 8. Evaluación Final porcentaje de cumplimiento por área

Dependencia	Cumplimiento
Edificación e instalaciones	66%
Condiciones área elaboración	71%
Equipos y utensilios	0%
Personal manipulador alimentos	100%
Aseguramiento control calidad	100%
Saneamiento	100%

Fuente: Investigadoras

Figura 7. Evaluación Final porcentaje de cumplimiento por área



Fuente: Investigadoras

11. CONCLUSIONES

El trabajo realizado por las investigadoras, estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana permite al Jardín Social Luz del Cielo contar con una serie de instrumentos que a partir de la implementación del sistema de calidad y las buenas prácticas de manufactura beneficia a los niños y niñas de 6 meses a 5 años de edad matriculados en la Institución y disfrutar de un servicio acorde a sus necesidades, además de fomentar un enfoque o filosofía de trabajo que abarca a toda institución, en la que las funciones administrativas adquieren un valor preponderante.

El modelo de gestión implementado busca mejorar los resultados operativos del jardín, y así atender las necesidades de atención a la primera infancia. Con base en los resultados que refleja el modelo, se puede medir el impacto de los cambios en las actividades diarias y sus resultados sobre el sistema real. Esta metodología permite así identificar qué acciones pueden mejorar sus resultados operativos, dado que calidad significa el cumplimiento con las necesidades y expectativas de los usuarios por lo que estas deben monitorearse periódicamente. El personal debe igualmente mentalizarse que los estándares de calidad deben cumplirse y erradicarse el "conformismo por lo que se pueda alcanzar".

La participación activa y comprometida de todos los miembros de la Institución que hicieron parte del programa conducen a la implementación exitosa del mismo y de las buenas prácticas de manufactura, y contribuye al proceso de mejora continua del ámbito de la institución educativa. De esta manera, el jardín social cuenta con una herramienta que le asegura que la calidad de los servicios, sea monitoreada en forma permanente.

Las Auditorías internas de Calidad, simplifican el manejo documental y administrativo. En tal sentido Cajasan realizó auditorías internas para comprobar el avance en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad y las buenas prácticas de manufactura con avances significativos, aspectos que quedaron plasmados en la última inspección realizada el día 7 de Octubre de 2011, y que demuestra la interacción y el compromiso del recurso humano de la institución por alcanzar mejores índices de productividad, calidad y competitividad.

La implementación del Sistema de Calidad y las Buenas Prácticas de Manufactura concluyeron con la definición de los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso, los cuales están dirigidos al seguimiento y medición de la satisfacción de procesos, así como al control de las no conformidades. Entre los métodos propuestos pueden citarse entrevistas, grupos de discusión, auditoría interna, autoevaluación, uso racional de indicadores, criterios de medida, etc.

Para las investigadoras es altamente satisfactorio el trabajo desarrollado en el Jardín Social Luz del Cielo operado por la Caja Santandereana de Subsidio Familiar “Cajasan”, que permitió llevar a la práctica los conocimientos impartidos en la Universidad y que benefician a la primera infancia de sectores vulnerables de la ciudad de Bucaramanga.

12. RECOMENDACIONES

La implementación del sistema de gestión de la calidad y prácticas de buena manufactura en el Jardín Social Luz del Cielo beneficia a la primera infancia de comunidades vulnerables de la ciudad de Bucaramanga, maximizando los beneficios del servicio que allí se presta y mejorando el rendimiento de todos los recursos involucrados, creando una sinergia muy provechosa entre cliente interno y externo.

El proceso de implementación del sistema de documentación, se debe visualizar o concebir su control, proceso que deberá incluir. El control de documentos deberá incluir:

- Actualización de documentos
- Revisión, actualización, y modificación de documentos existentes
- Aprobación de documentos
- Reproducción y distribución de documentos
- Archivos de documentos
- Medidas de seguridad para documentos

Para lograr la elevación continua de la calidad, debe implementarse un proceso de mejora continua de la calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, el cual se propone se desarrolle de acuerdo con las etapas siguientes:

- Identificación de problemas o tendencias negativas en los procesos que conforman el desarrollo del programa, durante la realización de los procesos de seguimiento y medición y análisis de datos.
- Selección de un problema y establecimiento de un objetivo para la mejora.

- Identificación y verificación de las "causas raíz" del problema seleccionado.
- Selección e implementación de la mejor solución, que elimine las causas raíz del problema y prevenga que vuelva a suceder.
- Confirmación de que el problema y sus causas han sido eliminados o sus efectos disminuidos, que la solución ha funcionado, y que se ha logrado la meta de mejora.
- Evaluación de la eficacia y eficiencia del proceso modificado o sustituido.

Continuar con el proceso de organización de la logística y funcionamiento interno: diseñando e implementando nuevos formatos comunes de registro para la derivación y seguimiento de las actividades y para el informe de los resultados; estableciendo tiempos de ejecución y redefinición de aspectos técnicos.

Implementar una base de datos institucional única e integrada, que relacione los datos de los procesos asociados a beneficiarios, prestadores, prestaciones y empleadores.

Efectuar auditorías internas permanentes que incluyan no sólo la verificación del cumplimiento de metas programadas, sino la modificación de los indicadores, y a partir de él modificar o remplazar procesos anteriores por el nuevo proceso para prevenir que vuelva a producirse el problema o sus causas.

BIBLIOGRAFIA

CONPES 109 DE 2007 . "Colombia por la Primera Infancia" y fija estrategias, metas y recursos al Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Educación y al ICBF, con el fin de garantizar la atención integral a esta población.

DALTON, G. W.; THOMPSON, P. H.; PRICE, R. L. The Fourth Stages of Professional Careers. En: A New at Performance by Professionals, Organ Dynamics, Sumer 1997.

DECRETO No.088 de 1976. Inclusión de la educación preescolar como el primer nivel del sistema educativo formal por parte del Ministerio de Educación Nacional.

DECRETO No.1002 de 1984. Plan de Desarrollo, "Cambio con Equidad", 1982-1986. Plan de Estudios para la Educación Preescolar con una concepción de atención integral a la niñez y con la participación de la familia y la comunidad

DECRETO No. 2247 DE 1997. Establecimiento de normas relativas a la organización del servicio educativo y orientaciones curriculares del nivel preescolar (Ministerio de Educación Nacional,). En 1999 se publican los lineamientos pedagógicos de este nivel.

DECRETO 3075 DE 1997, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones.

ICBF. Programa Fami -Familia, Mujer e Infancia- el cual entrega complemento nutricional a madres gestantes, mujeres lactantes y niños y niñas entre los 6 y los 24 meses, y ofrece sesiones educativas a las madres para que realicen actividades pedagógicas con los niños y niñas menores de dos años. 1996.

ICBF. Acuerdo No. 19 de 1993. Creación de los Jardines Comunitarios con los que se brinda atención a los niños y niñas en edad preescolar pertenecientes a poblaciones vulnerables, con la participación de los padres y acudientes.

KANT, Emanuel. Ética del Deber. Editorial Orby, Barcelona, España. 1990.

LEY 1098 DE 2006 , Código de la Infancia y la Adolescencia que deroga el Código del Menor. Esta ley establece en su Artículo 29 el derecho al desarrollo integral de la primera infancia.

LEY 27 de 1974. Creación de los Centros de Atención Integral al Preescolar (Caip)

LEY 7 de 1979. Creación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (Snbf)

LEY 715 DE 2001 Sistema General de Participaciones SGP

NORMA ISO 9001:2008

NORMA ISO 9004:2009

REVISTA CONTADURÍA. El Auditor en el Nuevo Milenio: Visión y Misión. Universidad De Antioquia. No. 38. Marzo de 2001.

ANEXOS

ANEXO 1. Diagnóstico inicial de sistema de gestión de calidad



JARDÍN SOCIAL LUZ DEL CIELO



DIAGNÓSTICO INICIAL DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008

NUM	REQUISITO	CRITERIOS DE EVALUACION					OBSERVACIONES
		N (1)	SD(2)	D(3)	I(4)	MC(5)	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1	REQUISITOS GENERALES	PUNTAJE OBTENIDO = 23					PUNTAJE MAXIMO= 40
	¿En el Jardín se establece, documenta implementa y mantiene un SGC?			x			En el jardín se cuenta con la documentación del SGC pero no esta implementado ni socializado
	a) Se encuentran identificados los procesos?			x			están definidos pero no se ha socializado con los empleados
	b) ¿Esta definida la interacción de los procesos			x			están definidos pero no se ha socializado con los empleados
	c) ¿Se cuenta con métodos para asegurar el funcionamiento y el seguimiento de los proceso?			x			

	d)¿Esta asegurada la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos?		x				El personal no cuenta con información ni capacitación y hacen falta implementos para dar cumplimiento
	e) mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos			x			No se cuenta con los registros necesarios para dar cumplimiento
	f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos			x			
	El jardín asegura el control sobre los procesos contratados externamente que afectan a la conformidad del producto/servicio con los requisitos			x			Se obtiene control por medio de los recibos que entrega la contratista
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION						
4.2.1	GENERALIDADES La documentación general del SGC incluye	PUNTAJE OBTENIDO =14		PUNTAJE MAXIMO=20			
	a)Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de calidad			x			SE TIENE DEFINIDA LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
	b)Un manual de calidad				x		ESTA DEFINIDO EL MANUAL DE CALIDAD A NIVEL DE CAJASA

	c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma			x			No existen en el jardín SE CUENTA CON PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS Y DOCUMENTADOS, EL JARDIN SE ENCUENTRA EN ETAPA DE IMPLEMENTACION DEL SGC, SE EVIDENCIA FALTA DE RESPONSABILIDAD PARA LLEVAR A CABO LOS REGISTROS REQUERIDOS
	d) Los documentos y los registros que el Jardín determina son necesarios para la eficaz planificación, operación y control de sus procesos				X		
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD Incluye:	PUNTAJE OBTENIDO = 9 PUNTAJE MAXIMO=15					
	El alcance o campo de aplicación del SGC, incluyendo detalles y la justificación para cualquier exclusión			x			
	Los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia los mismos.			x			
	Una descripción de la interacción entre los procesos incluidos en el SGC			x			no los conoce el personal
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	PUNTAJE OBTENIDO = 8 PUNTAJE MAXIMO=15					

	Existe un procedimiento documentado para el control de documentos acorde a los requerimientos de la Norma			X			se conocen por la coordinación pero no se lleva control
	Existe una guía para elaborar los documentos requeridos por la norma			X			
	¿Hay un inventario de la documentación existente y de la faltante?		X				la coordinación conoce de la existencia pero no puede acceder al sistema por falta de asignación de clave para el ingreso al sistema interno de Cajasan
4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS	PUNTAJE OBTENIDO = 6 PUNTAJE MAXIMO=10					
	Existe un procedimiento documentado para el control de los registros			x			Esta establecido por Cajasan pero no se tiene conocimiento de ello en el jardín
	Los registros de calidad que presentan evidencia de la operación del SGC permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables			x			Existen pero están en Cajasan y no han llegado al jardín
5	RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	N (1)	SD(2)	D(3)	I(4)	MC(5)	OBSERVACIONES
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	PUNTAJE OBTENIDO =12 PUNTAJE MAXIMO= 20					

	a) ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios?			x			falta la debida capacitación al personal del jardín LA ALTA DIRECCION DEBE COMPROMETERSE MAS CON INVOLUCRAR A TODOS LOS PERFILES DE LA ORGANIZACIÓN LA IMPORTANCIA DE SATISFACER LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LOS REGLAMENTARIOS
	b)¿Esta establecida la política de calidad?			x			Pero no están socializados y el personal del jardín no los conocen LA POLITICA DE CALIDAD ESTA ESTABLECIDA Y YA SE DIVIULGO AL PERSONA
	c)¿Están definidos los objetivos de calidad?			x			Están definidos pero el personal no ha recibido la debida capacitación para la socialización de los mismos LOS OBJETIVOS DE CALIDAD ESTAN DEFINIDOS, Y SOCIALIZADOS AL PERSONAL DEL JARDIN
	d) ¿Llevan a cabo las revisiones por la dirección y aseguran la disponibilidad de los recursos?			x			hasta el momento no se han iniciado los debidos controles por parte de la Jefe de calidad y o la dirección.
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE			PUNTAJE OBTENIDO = 10		PUNTAJE MAXIMO=15	
	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente			x			no se cuenta con los documentos y registros necesarios para dar cumplimiento al SGC
	Se determinan los tipos de clientes			X			

	Se evalúa la satisfacción del cliente				X		por medio de encuestas pero están en la oficina de la coordinadora y las revisa la jefe de calidad
5.3	POLITICA DE CALIDAD	PUNTAJE OBTENIDO = 19				PUNTAJE MAXIMO=25	
	Es adecuada al propósito del Jardín				X		
	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de SGC				X		
	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.				X		
	Se comunica y entiende dentro de la organización			x			se encuentra en la coordinación sin su debida socialización
	Se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente				X		
5.4	PLANIFICACIÓN						
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	PUNTAJE OBTENIDO = 6				PUNTAJE MAXIMO=10	
	Existen objetivos de la calidad establecidos en funciones y niveles pertinentes dentro de la organización			x			
	Son medibles y coherentes con la política de calidad			x			
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SGC	PUNTAJE OBTENIDO =6				PUNTAJE MAXIMO=10	

	La planificación del SGC se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos dados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad			x			Aun no se encuentra implementado en el jardín
	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planean e implementan cambios			x			
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN						
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	PUNTAJE OBTENIDO =6			PUNTAJE MAXIMO=10		
	La alta dirección asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación, dentro de la organización			x			No esta implementado ni socializado
	¿Se tiene Organigrama?			x			en el jardín no en la unidad (Cajasan) si
5.5.2	REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN	PUNTAJE OBTENIDO =7			PUNTAJE MAXIMO=15		
	a) Existe un representante de la dirección para el SGC que asegura que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el SGC			x			si existe pero no hay control por parte de la representante de calidad
	b) Informa a la alta dirección del funcionamiento del SGC, incluyendo las necesidades, para la mejora		x				

	c) Asegura que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización		x				hasta el momento no ha sido socializado
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	PUNTAJE OBTENIDO =2		PUNTAJE MAXIMO=5			
	La alta dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC		x				
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
5.6.1	GENERALIDADES	PUNTAJE OBTENIDO = 3		PUNTAJE MAXIMO=5			
	La alta dirección ha establecido un procedimiento para revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, se llevan los registros de las revisiones para el proceso de mejora continua			x			Hasta el momento no hay registro de las revisiones
5.6.2	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN: Incluye	PUNTAJE OBTENIDO =13		PUNTAJE MAXIMO=25			
	Los resultados de las auditorias		x				
	Retroalimentación de los clientes			X			sin los debidos registros del SGC
	Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto		x				No hay registro
	Estado de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección		x				

	Cambios planeados que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora				X		No hay registro adecuado del SGC
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN: Deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con :	PUNTAJE OBTENIDO =7					PUNTAJE MAXIMO=15
	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos		x				
	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente		x				
	Las necesidades de recursos			x			sin el registro necesario para dar cumplimiento al requisito
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	N (1)	SD(2)	D(3)	I(4)	MC (5)	OBSERVACIONES
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	PUNTAJE OBTENIDO = 3					PUNTAJE MAXIMO=5
	La organización determina y proporciona los recursos que permitan el correcto funcionamiento del SGC			x			no hay registro
6.2	RECURSOS HUMANOS	PUNTAJE OBTENIDO = 3					PUNTAJE MAXIMO=5
6.1	GENERALIDADES	PUNTAJE OBTENIDO = 3					PUNTAJE MAXIMO=5

	Se han definido requisitos de educación(estudios), formación habilidades, prácticas y experiencia para asegurar la competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad de los servicios			x			
6.2.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	PUNTAJE OBTENIDO = 12 PUNTAJE MAXIMO=20					
	Se han definido perfiles de cargos para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio, así como también la competencia necesaria para el personal			x			
	Se proporciona formación y capacitación a los empleados para lograr la competencia necesaria		x				hasta el momento no hay registro de capacitaciones
	Se evalúa la eficacia de las acciones adoptadas para dotar de la competencia necesaria al personal de la organización que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio			x			No existen implementos necesarios para el personal y dar cumplimiento de la norma

	se asegura de que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de como contribuyen al logro de los objetivos de calidad y se mantienen los registros de educación, formación, habilidades y experiencia.				X		
6.3	INFRAESTRUCTURA: La organización determina proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Que incluyen:	PUNTAJE OBTENIDO = 7 PUNTAJE MAXIMO=15					
	a) edificios, espacio de trabajo e infraestructuras asociadas			X			La estructura fisca tiene fallas y no hay control y conformidad al requisito
	b) Equipos para los procesos tanto hardware como software			X			falta mas capacitación para el manejo de ellos en la coordinación
	c) y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación	X					el personal no cuenta con transporte a pesar de la ubicación del jardín
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					

	La organización determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.			x			Hace falta mejorar el ambiente en el lugar de trabajo
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	N (1)	SD(2)	D(3)	I (4)	MC (5)	OBSERVACIONES
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PUNTAJE OBTENIDO =18		PUNTAJE MAXIMO=30			
	La organización ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del producto o prestación del servicio			x			
	La planificación de la realización del producto es consistente con los requisitos de otros procesos del SGC			x			
	En la planificación de la realización del producto que en el caso del Jardín es el servicio la organización ha determinado si es necesario, lo siguiente:						
	a) Los objetivos de la calidad y requisitos para el producto			x			

	b) La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos específicos para el producto			x			Aun no se cuenta con todos los recursos
	c) actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo			x			No existen registros
	d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos			x			No hay registros
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE						
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS	PUNTAJE OBTENIDO = 9			PUNTAJE MAXIMO=15		
	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			X			
	Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada del producto o servicio			x			

	Los requisitos legales o reglamentarios y los que se consideren necesarios			x			
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se hace la revisión de los requisitos relacionados con el servicio o producto, el diseño o modificación de contratos, aceptación de pedido y el análisis de la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			x			Aun no hay registros
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Se ha determinado e implantado disposiciones efectivas para la comunicación con los clientes, relativos a:	PUNTAJE OBTENIDO =9 PUNTAJE MAXIMO=15					
	Información del producto			x			
	Tratamiento de preguntas, gestión de contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones			x			
	Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas			x			
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO						
7.3.1	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					

	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina, las estepas, la revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño y desarrollo			x			
7.3.2	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO =3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se determinan los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la información proveniente de diseños previos similares (si aplica) y los demás requisitos esenciales para el diseño y desarrollo			x			
7.3.3	RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO =3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, proporcionan información apropiada para la compra, producción y la prestación del servicio, hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y especifican las características del producto que son esenciales para			x			

	el uso seguro y correcto						
7.3.4	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se realizan revisiones sistemáticas y se mantienen registros de la revisión del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para evaluar con la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos e identificar cualquier problema para proponer las acciones necesarias			x			
7.3.5	VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se hace y mantienen registros de los resultados de la verificación del diseño y desarrollo para asegurar que se cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo			x			
7.3.6	VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se hace y mantienen registros de los resultados de la validación para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto			x			

7.3.7	CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	PUNTAJE OBTENIDO = 3					PUNTAJE MAXIMO=5
	Los cambios se identifican, revisan, verifican,, validan y se mantienen los registros, estos incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas e en el producto entregado			x			
7.4	COMPRAS						
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS	PUNTAJE OBTENIDO = 8					PUNTAJE MAXIMO=10
	Se encuentra definido un procedimiento que permita evaluar y seleccionar los proveedores				X		Cajasan cuenta con proveedores que entregan los insumos a todos sus jardines
	Se han definido los criterios para la selección y evaluación y las subsiguientes acciones de seguimiento de los proveedores				X		
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	PUNTAJE OBTENIDO =4					PUNTAJE MAXIMO=5
	La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo si es el caso los diferentes requisitos (de aprobación, procedimientos, procesos) que permitan asegurar la calidad				X		
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	PUNTAJE OBTENIDO = 4					PUNTAJE MAXIMO=5

	La organización ha establecido un procedimiento que permita desarrollar las actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple con los requisitos de compra				X		
7.5	PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PUNTAJE OBTENIDO =3			PUNTAJE MAXIMO=5		
	En la producción y prestación del servicio se llevan condiciones controladas e incluyen cuando aplique: disponibilidad de la información que describa el producto, instrucciones de trabajo, uso de equipo. Seguimiento y medición			X			no hay implementos ni registros de control para la medición
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PUNTAJE OBTENIDO = 2			PUNTAJE MAXIMO=5		
	Se valida todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores.		X				
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	PUNTAJE OBTENIDO = 3			PUNTAJE MAXIMO=5		

	Se identifican los productos por medios adecuados a través de toda la realización del producto			x			no hay registro
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	PUNTAJE OBTENIDO = 4 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente			X			
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	PUNTAJE OBTENIDO = 4 PUNTAJE MAXIMO=5					
	Se preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, para mantener la conformidad con los requisitos			X			
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	PUNTAJE OBTENIDO = 2 PUNTAJE MAXIMO=5					
	La organización realiza control y seguimiento de los equipos o dispositivos de seguimiento y medición		x				No existen equipos de medición ni toma de muestras ni registro de ello
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	N (1)	SD(2)	D(3)	I (4)	MC (5)	OBSERVACIONES
8.1	GENERALIDADES	PUNTAJE OBTENIDO = 3 PUNTAJE MAXIMO=5					
	La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos, asegurar la conformidad con el SGC y mejorar continuamente			X			
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						

8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PUNTAJE OBTENIDO = 4					PUNTAJE MAXIMO=5
	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos			X			por medio de encuestas pero están en la oficina de la coordinadora y las revisa la jefe de calidad
8.2.2	AUDITORIA INTERNA	PUNTAJE OBTENIDO = 5					PUNTAJE MAXIMO=10
	Se llevan a cabo auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y con los del SGC establecidos por la organización		X				
	Se planifica un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar			X			
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	PUNTAJE OBTENIDO = 3					PUNTAJE MAXIMO=5
	Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados			X			
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	PUNTAJE OBTENIDO =4					PUNTAJE MAXIMO=5

	La organización mide y hace el seguimiento de las características de los servicios, verificando que se cumplan los requisitos de los mismos				X		
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO	PUNTAJE OBTENIDO = 5		PUNTAJE MAXIMO=10			
	Se ha definido claramente un procedimiento para identificar y controlar el servicio o producto no conforme			X			
	Existen registros que indican la naturaleza de las no conformidades	X					La coordinación no lleva registro oficial por falta de capacitación y desconocimiento de este requisito
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	PUNTAJE OBTENIDO = 2		PUNTAJE MAXIMO=5			
	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC	X					
8.5	MEJORA						
8.5.1	MEJORA CONTINUA	PUNTAJE OBTENIDO = 2		PUNTAJE MAXIMO=5			
	Se mejora continuamente la eficacia del SGC a través del uso de la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	X					

8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA	PUNTAJE OBTENIDO = 2				PUNTAJE MAXIMO=5
	Se ha establecido un procedimiento que permita tomar las acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que no vuelvan ocurrir		x			
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA	PUNTAJE OBTENIDO = 2				PUNTAJE MAXIMO=5
	Se ha establecido un procedimiento que permita determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia		x			

ANEXO 2. Evaluación del estado sanitario inicial

		EVALUACIÓN DEL ESTADO SANITARIO				CÓDIGO: F-ED-78	
						VERSIÓN N° 1	
<i>Reporte del estado sanitario de la empresa</i>							
NUMERAL			BIEN	COMENTARIOS	PMX	POB	
VIII		RESTAURANTES Y ESTABLECIMIENTOS DE CONSUMO DE ALIMENTOS					
36		Condiciones generales					
		EDIFICACIONES E INSTALACIONES					
		Localización y accesos			6	3	
	a	Se localiza en sitios secos, no inundables y en terrenos de fácil drenaje	1	El área no es inundable, pero es muy posible el acceso de aguas lluvias			
	b	Se encuentra aislados de focos de insalubridad	1	Las salidas del área no se encuentran pavimentadas, es muy posible el ingreso de insectos			
	c	Alrededores limpios, libres de acumulación de basuras, o estancamientos de agua	1	Fácil acceso de animales domésticos			
		Diseño y construcción			14	11	
	d	Diseñados y construidos para evitar la presencia de insectos y roedores	1	Ventanas con fácil acceso de insectos, mosquitos			
	e	Separación adecuada de áreas funcionales	1	El cuarto de residuos es muy cercano al área de procesos			
	f	Tamaño adecuado de las instalaciones. Áreas en flujo secuencial. Ambientes controlados donde se requiere	2				
	g	Construcción que facilite la limpieza y desinfección	2				
	h	Almacenes y depósitos de tamaño suficiente	2				
	i	Áreas separadas de vivienda y no usadas como dormitorios	2				
	j	Ausencia de animales domésticos	1	Se observa la presencia de animales domésticos (ternero)			

NUMERAL		BIEN	COMENTARIOS	PMX	POB
37	CONDICIONES ESPECIFICAS DEL AREA DE PROCESO				
	Pisos y drenajes			4	3
	a	Pisos en materiales sanitarios y libres de grietas	1	El material del piso es resbaloso	
	b	Pendientes del 2% en áreas húmedas y 1% en áreas secas. Sifones de 10 cm por cada 40 o 90 m ² , según el caso	2		
	Paredes, techos			6	2
	c	Paredes sanitarias	1	Se observan paredes deterioradas, con grietas ocasionadas por la humedad	
	d	Techos sanitarios	1	En algunas partes el tejado no es adecuado, facilita el acceso de luz y por consiguiente de la lluvia	
	e	Ventanas y otras aberturas en condiciones sanitarias y con protección anti-insectos	0	Las ventanas no cuentan con protección anti insectos	2
	Puertas			4	2
	f	Puertas en materiales sanitarios. Luz de puerta no mayor a 1 cm	1	La puerta de salida de residuos sólidos superan los 1 cm	
	g	No existe acceso directo del exterior al área de elaboración. Puertas autocerrables	1	Las puertas no son autocerrables	
	Iluminación			6	6
	h	Iluminación natural o artificial adecuada y suficiente	2		
	i	Intensidad de acuerdo con la escala de luxes	2		
	j	Luminarias de seguridad, debidamente protegidas y que no alteren los colores naturales	2		
	Ventilación			2	1
	k	Ventilación natural o artificial, evita la condensación y la acumulación de calor. Aberturas de ventilación protegidas	1	No se cuenta con suficiente ventilación ni con la campanas extractoras de vapores	

NUMERAL			BIEN	COMENTARIOS	PMX	POB
38		Equipos y utensilios	2		2	2
39		Operaciones de preparación y servido de los alimentos			18	17
	a	Recepción de materias primas en condiciones higiénicas	2			
	b	Descontaminación de materias primas crudas como hortalizas, verduras, carnes y productos hidrobiológicos antes de su preparación	2			
	c	Desinfección de hortalizas y verduras que se consuman crudas	2			
	d	Almacenamiento adecuado de alimentos perecederos en independiente de productos terminados bajo condiciones de refrigeración y/o congelación.	2			
	e	Personal vinculado directamente en la preparación, no manipula dinero simultáneamente	2			
	f	Los alimentos y bebidas expuestos a la venta se mantienen protegidos del ambiente por medio de vitrinas, mallas metálicas	N.A.			
	g	El servido de los alimentos es en forma sanitaria	2			
	h	El lavado de utensilios se realiza en forma sanitarias al igual que las superficies para el picado son de material sanitario	1	El personal no cuenta con elementos de protección personal adecuados (guantes)		
	i	La limpieza y desinfección de los utensilios se realiza con sustancias permitidas y en forma sanitaria	2			
	j	Si no se cuenta con agua y equipos en cantidad y calidad suficientes se utiliza utensilios desechables	2			
40		Responsabilidad				
		PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS				
		Estado de salud			4	4
	a	Reconocimiento médico	2			
	b	Control de contaminación de los alimentos con enfermedades transmisibles por personas	2			
NUMERAL			BIEN	COMENTARIOS	PMX	POB

		Educación y capacitación			8	4
	a	Capacitación de todas las personas en manejo sanitario de alimentos y en su labor propia	2			
	b	Plan de capacitación continuo y permanente	2			
		Avisos alusivos al cumplimiento de prácticas higiénicas	0	Faltan avisos alusivos a las buenas prácticas de manufactura		
	e	Capacitación y entrenamiento del personal en el manejo de los puntos críticos bajo su control				
		Prácticas higiénicas y medidas de protección			24	22
	a	Esmerada limpieza e higiene personal	2			
	b	Vestimenta de color claro, con cierres, sin bolsillos, responsabilidad de la empresa	2			
	c	Lavado de manos con agua y jabón. Desinfección de manos cuando se necesita	2			
	d	Cabello recogido y cubierto totalmente. Protector de boca	2			
	e	Uñas cortas, limpias y sin esmalte	2			
	f	Calzado cerrado, resistente, impermeable y de tacón bajo	2			
	g	Guantes, si son necesarios limpios y libres de roturas desperfectos	0	Son necesarios pero aún el personal no cuenta con los guantes		
	h	tapabocas en las operaciones de alto riesgo	2			
	i	Ausencia de joyas u otros accesorios. Lentes asegurados por mecanismos ajustables	2			
	j	No comer, fumar, o escupir	2			
	k	Personal sin afecciones en la piel o enfermedades infectocontagiosas	2			
	l	Visitantes cumpliendo medidas de protección	2			

NUMERAL		BIEN	COMENTARIOS	PMX	POB	
			ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD			
			Control de calidad	2	0	
			Sistema de control	2	0	
			Requisitos del sistema de control y aseguramiento	8	0	
	a		Especificaciones sobre materias primas y productos terminados			
	b		Documentación sobre planta, equipos y proceso			
	c		Planes de muestreo, procedimientos de laboratorio, especificaciones y métodos de ensayo			
	d		Control de calidad abarca no solo inspección y el ensayo sino todo lo relacionado con el producto			
			Laboratorio de pruebas y ensayos	2	0	
			profesional o personal técnico idóneo	2	0	
			SANEAMIENTO	6	0	
	a		Programa de limpieza y desinfección	2	0	
	b		Programa de desechos sólidos	2	0	
	c		Programa de control de plagas	2	0	
ELABORADO POR		FIRMA	REVISADO POR			FIRMA

ANEXO 5. Control de Temperaturas de Neveras.

	CONTROL DE TEMPERATURAS NEVERAS	CÓDIGO: F-ED-85 VERSIÓN N° 1
---	--	---------------------------------

SEDE: _____

MES: _____

TEMPERATURA EN GRADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
10°C															
9°C															
8°C															
7°C															
6°C															
5°C															
4°C															
3°C															
2°C															
1°C															
0°C															
-1															
-2															
-3															
-4															
-5															
-6															
-7															
-8															
-9															
-10															
OBSERVACIONES:															

TEMPERATURA EN GRADOS	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
10°C															
9°C															
8°C															
7°C															
6°C															
5°C															
4°C															
3°C															
2°C															
1°C															
0°C															
-1															
-2															
-3															
-4															
-5															
-6															
-7															
-8															
-9															
-10															
OBSERVACIONES:															

NOTA: La toma de temperatura se realiza siempre a la misma hora.

ANEXO 5A. TEMPERATURA NEVERAS JARDIN SOCIAL LUZ DEL CIELO

DIA: 02 DE SEPTIEMBRE DE 2011

HORA inicial: 11 AM, Temperatura Ambiente: 80 F

HORA final: 12:15 m, temperatura Ambiente: 91.5 F

nevera	productos	T OF nevera	T OC nevera	T OF termómetro	TOC termómetro
1	Lácteos	41	-5	51	-10.6
2	Varios	34	-2	34	2
3	Varios	39	-3.9	41	5
4	Congelador	21	-7	27	-2.8
5	Verduras y legumbres	39	-3.9	50	10

Nevera	Productos	T OF nevera	T OC nevera	T OF termómetro	T OC termómetro
1	Lácteos	41	-5	38	-3.3
2	Varios	39	3.9	37	-2.8
3	Varios	41	-5	43	-7
4	Congelador	4	-15.6	37	-2.8
5	Verduras y legumbres	38	-3.3	41	-5

DIA: 15 DE SEPTIEMBRE DE 2001

HORA inicial: 10:30, Temperatura Ambiente: 81.5 F

HORA final: 11:45, Temperatura Ambiente; 92.3

TATIANA IDALI GUEVARA LÓPEZ

STELLA TAMAYO MEJÍA

Estudiantes 10 semestre Ingeniería Industrial, UPB

ANEXO: 6. Socialización Misión, Visión y política de calidad de Cajasan

CARTELES DE SOCIALIZACION DE LA MISION Y VISION DEL SISTEMA DE GESTION DE CAJASAN EN EL JARDIN INFANTIL

MISION

En Cajasan construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida para mejorar la Calidad de Vida de la familia como núcleo básico de la sociedad

VISION

Cajasan será una organización que invierte y desarrolla organizaciones socialmente responsables generadoras de valor superior

POLÍTICA DE CALIDAD

**EN CAJASAN, LA
TRANSPARENCIA, LA
CONFIABILIDAD Y EL
AUTOCONTROL SON LA
BASE DE LA
CONSTRUCCIÓN DE
SOLUCIONES SUPERIORES
DIGNA DE UNA
ORGANIZACIÓN
INTELIGENTE QUE MEJORA
CONTINUAMENTE.**

ANEXO 7: Elementos de Direccionamiento Estratégico corporativo en CAJASAN

- **TRANSPARENCIA Y CONFIABILIDAD**
Nuestras relaciones con los grupos de interés (aquellos grupos que inciden en el éxito o fracaso de CAJASAN) se basan en la credibilidad, coherencia, la seguridad y la certeza de que todas nuestras acciones responden consistentemente a nuestras promesas de servicio, lo cual se refleja en el aumento de usuarios para cada servicio
- **ORGANIZACION INTELIGENTE**
Manejar la información agregándole valor en su uso para la evolución de CAJASAN, generando satisfacción a nuestros usuarios y clientes
- **SOLUCIONES SUPERIORES**
El éxito de nuestros clientes es el resultado de haber recibido un producto o servicio que supere sus expectativas, mediante la integralidad de nuestros servicios
- **MEJORA CONTINUA**
Todas las actividades que se ejecuten en CAJASAN deben cumplir con el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar, reflejados en la implementación de acciones inmediatas que mejoren nuestros servicios
- **AUTOCONTROL**
Aplicación de cuestionamientos, seguimientos y asignación de responsabilidades, previamente definidos.

Fecha de Actualización: Diciembre 17 de 2009-Version No 2

GESTIÓN DE CALIDAD

Fuente: Manual de calidad

ANEXO 8. Proceso de gestión de mejoramiento continuo

	PROCESO GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		CÓDIGO: M-PG-01
	MANUAL DE CALIDAD		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	20/05/2011	VERSIÓN Nº 8	PAGINA: 13 DE 48

ELEMENTO	OBJETIVOS	NOMBRE DEL INDICADOR	CALCULO
TRANSPARENCIA Y CONFIABILIDAD	Aumentar la accesibilidad en cada uno de los servicios de Cajasan	Accesibilidad	$\frac{\text{Número de Usuarios afiliados atendidos} \times 100}{\text{No de afiliados dependientes totales}}$
ORGANIZACION INTELIGENTE	Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros afiliados y usuarios	Satisfacción	Porcentaje de satisfacción
SOLUCIONES SUPERIORES	Generar soluciones integrales que atiendan las necesidades de los grupos de interés	Gestión de redes	Actividades realizadas/actividades programadas
MEJORA CONTINUA	Mantener el sistema de gestión de calidad y lograr su evolución	Mejoramiento	Acciones preventivas /total de acciones (correctivas, preventivas, de mejora)
AUTOCONTROL	Generar una cultura de autocontrol en la organización	Efectividad en cumplimiento de compromisos	$(\frac{\text{Número de compromisos cumplidos}}{\text{No de compromisos programados}}) \times 100$

Fuente: Manual de Calidad

ANEXO 9. Caracterizaciones

	PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO: M-PG-01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 20/05/2011	VERSIÓN Nº 8	PAGINA: 29 DE 48

6.2.1. Educación Preescolar, Básica, Media y Formal de Adultos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA, MEDIA Y FORMAL DE ADULTOS

PRECONDICIONES Plan institucional Plan de Mejoramiento continuo del centro Plan de	Objetivo: Formar integralmente a los niños desde el nacimiento hasta la media básica o secundaria para que sean competentes en la actividad diaria y puedan involucrarse con éxito a la educación superior. UBICACIÓN DEL PROCESO:			CLAVES Formar Niños de educación Preescolar Básica Media
ENTRADA Niños que Presentan desarrollo físico y mental adecuado Presentan desarrollo emocional y social adecuado Presentan desarrollo intelectual y lingüístico adecuado				SALIDA Egresados formales (preescolar, básica, media y formal de adultos) Egresados no formales (preescolar, básica, media y formal de adultos)
RECURSOS 1. Humanos 2. Materiales 3. Tecnológicos 4. Financieros 5. Espaciales 6. Otros	CONTROLES DE CONTROL DEL PROCESO 1. Plan de mejoramiento continuo 2. Plan de desarrollo institucional 3. Plan de desarrollo académico 4. Plan de desarrollo administrativo 5. Plan de desarrollo social 6. Plan de desarrollo deportivo	EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN 1. Evaluación de la calidad 2. Evaluación de la satisfacción 3. Evaluación de la eficiencia 4. Evaluación de la efectividad 5. Evaluación de la equidad 6. Evaluación de la inclusión	INDICADORES 1. Índice de satisfacción 2. Índice de eficiencia 3. Índice de efectividad 4. Índice de equidad 5. Índice de inclusión	INDICADORES DE EFECTIVIDAD 1. Índice de satisfacción 2. Índice de eficiencia 3. Índice de efectividad 4. Índice de equidad 5. Índice de inclusión

6.2.2. Servicios Culturales y Bibliotecas

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: SERVICIOS CULTURALES Y BIBLIOTECAS

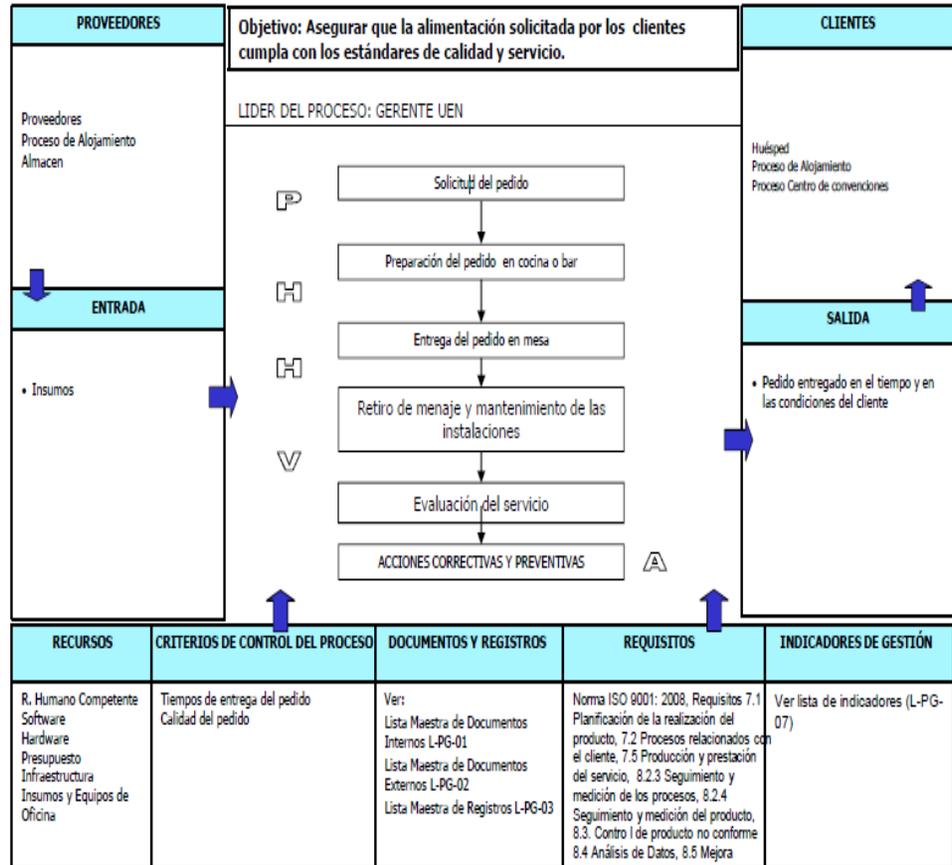
PRECONDICIONES Plan institucional Plan de Mejoramiento continuo del centro Plan de	Objetivo: Ofrecer proyectos de servicios culturales y artísticos, a la comunidad en general promoviendo la lectura, el acercamiento al libro y fortalecimiento de los valores culturales. UBICACIÓN DEL PROCESO:			CLAVES Formar Niños de educación Preescolar Básica Media
ENTRADA Niños que Presentan desarrollo físico y mental adecuado Presentan desarrollo emocional y social adecuado Presentan desarrollo intelectual y lingüístico adecuado				SALIDA Egresados formales (preescolar, básica, media y formal de adultos) Egresados no formales (preescolar, básica, media y formal de adultos)
RECURSOS 1. Humanos 2. Materiales 3. Tecnológicos 4. Financieros 5. Espaciales 6. Otros	CONTROLES DE CONTROL DEL PROCESO 1. Plan de mejoramiento continuo 2. Plan de desarrollo institucional 3. Plan de desarrollo académico 4. Plan de desarrollo administrativo 5. Plan de desarrollo social 6. Plan de desarrollo deportivo	EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN 1. Evaluación de la calidad 2. Evaluación de la satisfacción 3. Evaluación de la eficiencia 4. Evaluación de la efectividad 5. Evaluación de la equidad 6. Evaluación de la inclusión	INDICADORES 1. Índice de satisfacción 2. Índice de eficiencia 3. Índice de efectividad 4. Índice de equidad 5. Índice de inclusión	INDICADORES DE EFECTIVIDAD 1. Índice de satisfacción 2. Índice de eficiencia 3. Índice de efectividad 4. Índice de equidad 5. Índice de inclusión

GESTIÓN DE CALIDAD

Fuente: manual de calidad

Fuente: Manual de Calidad

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: SERVICIO DE RESTAURANTE



Fuente: manual de calidad

ANEXO 10. Cronograma de Desinfectantes.

	CRONOGRAMA DE DESINFECTANTES	CÓDIGO: F-ED-83 VERSIÓN N° 1
---	-------------------------------------	-------------------------------------

MESES / SEMANAS												
ACTIVIDADES	AL											
DESINFECCIÓN DE PISOS, PAREDES, BAÑOS, ESCOBAS, TRAPEROS Y RECOGEDORES.												
DESINFECCIÓN DE MESAS DE RESTAURANTE.												
DESINFECCIÓN DE PAÑOS, GUANTES DELANTALES Y SIFONES.												
EQUIPOS, UTENSILIOS, PLATOS, CUBIERTOS.												

MESES / SEMANAS												
ACTIVIDADES	AL											
DESINFECCIÓN DE PISOS, PAREDES, BAÑOS, ESCOBAS, TRAPEROS Y RECOGEDORES.												
DESINFECCIÓN DE MESAS DE RESTAURANTE.												
DESINFECCIÓN DE PAÑOS, GUANTES DELANTALES Y SIFONES.												
EQUIPOS, UTENSILIOS, PLATOS, CUBIERTOS.												

Registro de Verificación de Limpieza y Desinfección 2

	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
CÓDIGO: F-ED-76 VERSIÓN N° 2	

CONDICIÓN SANITARIA	DÍA 1		DÍA 2		DÍA 3		DÍA 4		DÍA 5		OBSERVACIONES
	SI	NO									
Los equipos quedan en buen estado:											
Campanas											
Neveras											
Estufas											
Plancha											
Exprimidor de Cítricos											
Licuadora pequeña											
Licuadora Industrial											
Peso											
Horno de panadería											
Picadora											
UTENSILIOS											
Todos los utensilios empleados en el proceso (cuchillos, guantes, carros de transporte interno, implementos de aseo) permanecen limpios y desinfectados si es necesario y en su sitio cuando no se están utilizando.											
Los utensilios en acero inoxidable como la cristalería, platos de menaje, batería de cocina, están limpios y desinfectados.											
Se realiza la limpieza y desinfección requerida a lamillas, toallas, traperos, y escobas utilizadas en las diferentes áreas.											
Los lavaplatos permanecen libres de residuos orgánicos.											
Las mesas se limpian y desinfectan antes y después de su utilización.											

Registro Verificación de Limpieza y Desinfección

	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
	CÓDIGO: F-ED-76 VERSIÓN N° 2

CONDICIÓN SANITARIA	DÍA 1			DÍA 2			DÍA 3			DÍA 4			DÍA 5			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA													
INSTALACIONES																
Está ordenada la Planta de Producción.																
Están los jabones, desinfectantes y cepillos de uñas en el lavamanos.																
Los baños y vestieros están limpios permanentemente y en buen estado de funcionamiento.																
Las rejillas están limpias y libres de desechos orgánicos.																
No se perciben olores desagradables que o sean propios de la zona.																
Las paredes están limpias y desinfectadas.																
Los techos están limpios y desinfectados.																
Los pisos están completamente limpios y desinfectados.																
Las puertas y ventanas se encuentran libres de polvo y suciedad.																
FIRMA OPERARIO RESPONSABLE																
FIRMA VERIFICADOR																

ANEXO 13. Registro Semanal de verificación de Plagas

	REGISTRO SEMANAL DE VERIFICACION DE PLAGAS	CODIGO: F-ED-73 VERSION N° 2
---	---	---------------------------------

SEDE:

SEMANA 1	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 1	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 2	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 2	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 3	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 3	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 4	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

SEMANA 4	FECHA	ÁREA	CAJAS PORTACEBOS				RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4		
			C	N	C	N		

C: Cebo Consumido; N: Cebo No Consumido

ANEXO 15. Cronograma de muestreo

	CRONOGRAMA DE MUESTREO	CÓDIGO: F-ED-74 VERSIÓN N° 1
---	-------------------------------	---------------------------------

NOMBRE DE LA SEDE: _____

MESES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
MUESTRA								
AMBIENTES								
MANIPULADOR								
EQUIPOS								
MATERIA PRIMA								
PRODUCTO TERMINADO								
UTENSILIOS								
MICROBIOLÓGICO DE AGUAS								
FISICOQUÍMICO DE AGUAS								
INSTALACIONES								

Nota: La hora se estipula el día anterior dependiendo de la muestra a tomar, la fecha se programa durante el mes con el laboratorio.

ANEXO 16. Diagnóstico del estado de Control de Plagas.

	DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE CONTROL DE PLAGAS	CÓDIGO: F-ED-72
		VERSIÓN N° 1

1. TIPO DE AREA		
OFICINA _____	COMEDOR _____	BODEGA _____
ALMACEN _____	CAFETERIA _____	BAÑOS _____
CUARTOS DE BASURAS _____		COCINA FRIA _____
COCINA CALIENTE _____		AREA DE FRITOS _____
2. POSICIÓN DE BASURAS		
CANECAS _____	BOLSAS _____	
3. FRECUENCIA PARA RETIRAR BASURAS DE LAS ÁREAS DE TRABAJO		
UNA VEZ AL DÍA _____	DOS VECES AL DÍA _____	OTROS _____
4. FRECUENCIA PARA RETIRAR BASURAS DE CUARTO DISPUESTO PARA TAL FIN		
DIARIA _____	TRES VECES A LA SEMANA _____	OTROS _____
5. UBICACIÓN DEL CUARTO DE BASURAS		
AISLADO _____	CERCANO AL AREA DE PRODUCCIÓN _____	
6. HIGIENE DE INSTALACIONES FÍSICAS		
EXCELENTE _____	BUENO _____	REGULAR _____
DEFICIENTE _____	OTROS _____	
7. REALIZAN LIMPIEZA PREVIA A LA FUMIGACIÓN		
SÍ _____	NO _____	
8. DIFICULTAD PARA REALIZAR LABOR DE LIMPIEZA		
SÍ _____	NO _____	
RELACIONES DICHAS ÁREAS _____		
9. EXISTEN EQUIPOS FIJOS EN EL PISO		
SÍ _____	NO _____	
10. ILUMINACIÓN		
BUENA _____	REGULAR _____	DEFICIENTE _____
11. EMPOZAMIENTO DE AGUA		
SÍ _____	NO _____	
12. SE ALMACENAN OBJETOS EN DESUSO		
SÍ _____	NO _____	
13. EXISTEN SIFONES SIN REJILLAS		
SÍ _____	NO _____	
14. EXISTEN ORIFICIOS EN PAREDES O TECHOS		
SÍ _____	NO _____	
15. SE MANTIENEN PUERTAS, VENTANAS ABIERTAS		
SÍ _____	NO _____	
16. EXISTEN SITIOS DESORDENADOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LOS RESTAURANTES		
SÍ _____	NO _____	
CUALES _____		

ANEXO 17. Carteles para Cuarto de Aseo



**PLÁSTICOS, VIDRIOS, LATAS,
PAPEL, CARTON, LIMPIOS**



**PAPELES DEL BAÑO, SERVILLETAS, RESIDUOS
RECOGIDOS AL BARRER, BOLSAS NO
RECICLABLES, PAPEL AUTO ADHESIVO,
GUANTES, ICOPOR**



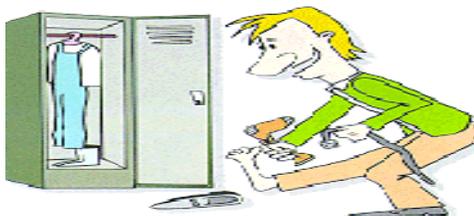
**Desechos vegetales, de frutas y
de huevos, restos de comida**

ANEXO 18. Carteles y folletos para empleados

VESTUARIO

Deje su ropa y zapatos de calle en el vestuario

No use ropa de calle en el trabajo, ni venga con la ropa de trabajo desde la calle.



VESTIMENTA DE TRABAJO

Cuide que su ropa y sus botas estén limpias.

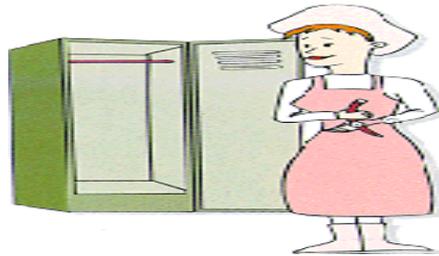
Use calzado adecuado, cofia y guantes en caso de ser necesario.



HIGIENE PERSONAL

- Cuide su aseo personal.
- Mantenga sus uñas cortas.
- Use el pelo recogido bajo la cofia.

Deje su reloj, anillos, aros o cualquier otro elemento que pueda tener contacto con algún producto y/o equipo.



LAVADO DE BOTAS

Lave sus botas cada vez que ingresa al sector de trabajo.



LAVADO DE MANOS

¿CUANDO?

- Al ingresar al sector de trabajo.
- Después de utilizar los servicios sanitarios.
- Después de tocar los elementos ajenos al trabajo que está realizando.

¿COMO?

- Con agua caliente y jabón.
- Usando cepillo para uñas.

Secándose con toallas descartables.



ESTADO DE SALUD

- Evite, el contacto con alimentos si padece afecciones de piel, heridas, resfríos, diarrea, o intoxicaciones.

Evite toser o estornudar sobre los alimentos y equipos de trabajo.

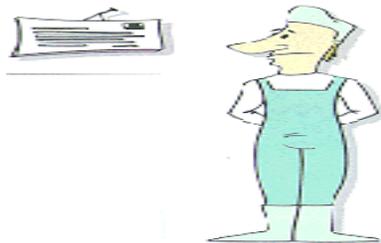


CUIDAR LAS HERIDAS

En caso de tener pequeñas heridas, cubrir las mismas con vendajes y envoltura impermeable.

RESPONSABILIDAD

- Realice cada tarea de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- Lea con cuidado y atención las señales y carteles indicadores.



¡EVITE ACCIDENTES

ATENCIÓN CON LAS INSTALACIONES

CUIDE SU SECTOR

- Mantenga sus utensilios de trabajo limpios. Arroje los residuos en el cesto correspondiente.



RESPETE LOS "NO" DEL SECTOR

NO fumar. NO beber. NO comer. NO salivar.



LIMPIEZA FÁCIL

- Para facilitar las tareas de limpieza se recomienda:
- Pisos impermeables y lavables.
- Paredes claras, lisas y sin grietas. Rincones redondeados.



ATENCIÓN CON EL PRODUCTO

CUIDADO CON EL ALIMENTO

¡Evite la contaminación cruzada!

¿COMO?

- Almacene en lugares separados al producto y la materia prima.
- Evite circular desde un sector sucio a un sector limpio.



ANEXO 18A. Folletos para empleados

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 9001:2008

Un sistema de calidad tiene como propósito conseguir, mantener y mejorar la calidad.

MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

LA ISO 9000 para su implantación se requiere el compromiso fuerte del personal involucrado. La gestión de calidad es efectiva cuando se logra hacer partícipes a todas las personas que, de una u otra forma, hacen parte de los procesos de la organización.

PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Preservar el producto y la conformidad del producto durante el proceso interno y en la entrega al destino previsto según sea aplicable.

La conservación del producto debe incluir:

- ✓ Identificación.
- ✓ Manipulación.
- ✓ Embalaje.
- ✓ Almacenamiento.
- ✓ Protección.

MEJORA CONTINUA

Facilitar el mejoramiento continuo a través del uso de la política de calidad, objetivos, resultados de auditoría, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.

Acción correctiva

Tomar acción correctiva para eliminar la causa de no conformidad para prevenir su recurrencia. Tomar acción correctiva apropiada al impacto de los problemas encontrados.



ISO 9001:2008



JARDIN SOCIAL LUZ DEL CIELO

VOCABULARIO

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

*Calidad = Conformidad con los requisitos.
Calidad = Ser adecuado para el propósito.*

CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y coordinar una organización.

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

ACCIÓN PREVENTIVA:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.



EQUIPOS Y UTENSILIOS

- ✓ Fabricados en materiales resistentes a la corrosión y al uso frecuente de agentes de limpieza y desinfección.
- ✓ Todas las Superficies de Contacto con Alimentos (SPCA) deben ser inertes bajo las condiciones de proceso.
- ✓ Todas las SPCA deben poseer acabados liso, no poroso ni absorbente y estar libres de defectos
- ✓ Las SPCA deben ser fácilmente accesibles o desmontables para limpieza e inspección
- ✓ Los ángulos internos deben ser redondeados
- ✓ Las SPCA no deben recubrirse con pinturas u otros tipos de materiales desprendibles
- ✓ Las superficies exteriores de los equipos deben ser de fácil limpieza y en lo posible resistentes a la corrosión
- ✓ Las tuberías para alimentos deben ser de material sanitario y se limpiarán en circuito cerrado si son fijas



PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS

- ✓ Reconocimiento médico
- ✓ Medidas preventivas de salubridad
- ✓ Educación y capacitación
- ✓ Prácticas higiénicas y medidas de protección
- ✓ Enseres de uso personal



LA BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA COMPRENDE:

- ✓ Todas las acciones y previsiones orientadas a garantizar la sanidad e inocuidad de los alimentos, evitando su contaminación, deterioro o adulteración.
- ✓ Las BMP comprenden todos los procedimientos necesarios para garantizar la calidad y seguridad de un alimento y su adecuada manipulación en cada una de las etapas del proceso.
- ✓ El ser humano es el principal actor en una fábrica de alimentos, por ello se le debe dar una especial atención.
- ✓ El bienestar del consumidor en términos de Salud Pública, depende en gran medida de la seguridad del producto que se está manufacturando.



ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

Control de calidad

- ✓ Someter a control de calidad todas las operaciones de alimentos
- ✓ Los procedimientos de control deben prevenir los defectos evitables y reducir los inevitables a niveles que no representen riesgos para la Salud.

Sistema de control

- ✓ Todas las fabricas de alimentos deben tener un sistema de control y aseguramiento de la calidad (SCA) preventivo, que cubra todas las etapas del proceso
- ✓ El SCA debe contemplar como mínimo:
 - * Especificaciones sobre MPI y producto terminado
 - * Documentación sobre planta, equipos y procesos
 - * Planes de muestreo, procedimientos de laboratorio y métodos de ensayo

Aseguramiento de la calidad

- ✓ Las fábricas de alimentos de mayor riesgo deben tener laboratorio para análisis propio o contar con la certificación de servicio externo
- ✓ Las fábricas de alimentos de mayor riesgo deben tener profesionales idóneos en las áreas de proceso y control de calidad.



BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA SEGÚN EL DECRETO 3075 DE 1997 (BMP)



JARDIN SOCIAL LUZ DEL CIELO

INSTALACIONES SANITARIAS

- ✓ Servicios sanitarios y vestideros en cantidad suficientes, separados por sexo e independientes de las áreas de elaboración
- ✓ Mantenerse limpios y provistos de elementos de aseo personal
- ✓ Lavamanos en las áreas de elaboración, con grifos de acción indirecta
- ✓ Disponer en las áreas de elaboración, de instalaciones para la limpieza de equipos y utensilios.

AREAS DE ELABORACION

Pisos y drenajes:

- ✓ En materiales sanitarios, libres de grietas o defectos que impidan el mantenimiento y la limpieza (Placas monolíticas)
- ✓ Pendiente mínima del 2%
- ✓ Drenajes de 10cm x 40 m2 de área
- ✓ Drenajes protegidos con rejillas y conductos de fácil evacuación y mantenimiento

Paredes y techos:

- ✓ Paredes en materiales sanitarios
- ✓ Acabados lisos y sin grietas
- ✓ Uniones entre paredes, pisos y techos, redondeadas
- ✓ Techos en los que se evite la acumulación de humedad o suciedad, de fácil limpieza

Ventanas y Puertas:

- ✓ Ventanas de fácil limpieza, protegidas con mallas de anejo
- ✓ Puertas en materiales sanitarios y de ser necesario, con cierre automático y ajuste hermético
- ✓ No deben existir puertas de acceso directo del exterior a las áreas de elaboración. Si estas son requeridas deben ser de doble servicio

Iluminación y Ventilación:

- ✓ Iluminación y ventilación natural o artificial, adecuada y suficiente

LOCALIZACIONES Y ACCESOS:

- ✓ Aislados de focos de insalubridad
- ✓ Su funcionamiento no debe afectar la salud ni el bienestar de la comunidad
- ✓ Debe contar con alrededores limpios, que no generen polvo, estancamientos de agua u otras fuentes de contaminación.

DISEÑO Y CONSTRUCCION

- ✓ Protegidos de la contaminación ambiental, lluvias, plagas y animales domésticos y separados de áreas de producción de otras que pueden generar contaminación
- ✓ Tamaño adecuado de las áreas para instalación, funcionamiento, circulación de personas y materiales y diseñadas en secuencia lógica
- ✓ La construcción debe facilitar la limpieza y el mantenimiento
- ✓ Almacenes y depósitos en tamaño adecuado para facilitar circulación y saneamiento
- ✓ Áreas separadas de viviendas

ABASTECIMIENTO DE AGUA

- ✓ El agua empleada debe ser potable
- ✓ Agua en cantidad y presión suficientes para el proceso productivo y las operaciones de saneamiento
- ✓ Tanques de capacidad suficiente y de fácil lavado
- ✓ Agua no potable (bien identificada) permitida solamente en:
 - ✓ Refrigeración y Generación de Vapor indirecto
 - ✓ Lucha contra incendios

DISPOSICION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LIQUIDOS

- ✓ Disponer de sistemas adecuados de manejo y vertimientos de efluentes
- ✓ El manejo interior de residuos líquidos no debe afectar el producto
- ✓ Los residuos sólidos deben ser removidos frecuentemente y no ser fuente de contaminación ambiental

ANEXO 19. Carteles BPM cocina

TODOS DEBEMOS CUMPLIR POR CALIDAD ANTES DE ENTRAR!



- ✚ Tienes gorro?
- ✚ Tienes tapa bocas?
- ✚ Tienes delantal?
- ✚ Tienes tus botas puestas?. O tus zapatos son cerrados?

➤ Llegó la hora de cumplir **CON GUSTO!!!**

- ✓ Sin esmalte
- ✓ Uñas limpias
- ✓ Cabello recogido
- ✓ Sin reloj
- ✓ Sin aretes
- ✓ Sin cadenas
- ✓ Sin manillas



- ✓ Y sin anillos

CARTELES



SIGUE...

**CON TU APORTE Y TU
COLABORACIÓN HACEMOS
CONCIENCIA, PARA
OBTENER EL MEJOR MENÚ
DEL DÍA DE LA MANO CON
LA CALIDAD, POR LOS
NIÑOS, POR LA SALUD Y POR
LA VIDA.**

CARTELES

COMO PROBAR EL MENÚ DIARIO

EL JEFE DE COCINA O LA ENCARGADA DE PREPARAR LOS ALIMENTOS DEBE:

1. Tomar un recipiente
2. Retirar la muestra de donde se esté preparando por medio del recipiente (PLATICO O CUCHARA).
3. Alejarse del lugar de preparación del menú.
4. Retirar el tapa bocas
5. Probar el alimento (para saber en que condiciones se encuentra)
6. Volver a su actividad con el tapa bocas, gorro y bata.



LAVADO DE MANOS



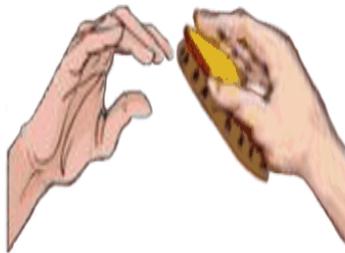
1. HUMEDezca SUS MANOS



2. DEPOSITE UNA PEQUEÑA CANTIDAD DE PERMAGEL



3. FRÓTELAS ENÉRGICAMENTE



4. CEPILLESE LAS UÑAS



5. ACLÁRELAS CON AGUA ABUNDANTE



6. SÉQUELAS CON PAPEL DESECHABLE

- 1. Retirar joyas, reloj, adorno u otro Objeto que tenga en manos y antebrazos.**
- 2. Mojar las manos y brazos hasta El codo con agua potable**
- 3. Aplicar pequeñas porciones de Jabón HANTEC, TRICLOHAND ó GEL ANTIBACTERIAL, frotarse las Manos y brazos hasta el codo, durante 20 segundos**
- 4. Utilizar cepillo de limpieza debajo De las uñas**
- 5. Enjuague con abundante agua Potable**
- 6. Seque las manos y brazos. (Con una toalla de papel).**

Estos planes y programas sirven para prevenir, controlar y vigilar todas las operaciones, desde la recepción de las materias primas hasta la llegada al consumidor final. De esta forma se tiene un manejo completo de las actividades relacionadas, directa o indirectamente con la elaboración de los alimentos.

Los informes de temperaturas de neveras eran entregados así a la coordinación del jardín ya que en el momento no contábamos con la documentación para este tipo de registros, cuando la jefe de calidad las entregó se pasó a las autorizadas por CAJASAN.

**ANEXO 20. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados –
grupo 1**

- 1- Andrea Navarro
- 2- Sandra Pineda
- 3- Aydeé Ramirez
- 4- Luz stella Pérez
- 5- Judith Gómez

6- Diana Macias

2

TALLER No. 1

1. ALGUNAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número. Por supuesto, usted no conoce las definiciones todavía, sin embargo en desarrollo del taller encontrará que existe cierta simplicidad y lógica útiles para el desarrollo de los talleres posteriores. Le sugiero que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde.

TALLER SOBRE TERMINOLOGÍA DE CALIDAD				
#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1	I	Registro	A	Datos que poseen significado
2	E	Especificación	B	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
3	J	Trazabilidad	C	Acción emprendida para eliminar la causa de un problema
4	P	Política de calidad	D	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
5	G	Plan de Calidad	E	Documento que establece requisitos
6	A	Información	F	Información y su medio de soporte
7	B	Manual de Calidad	G	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
8	C	Acción Correctiva	H	Incumplimiento de un requisito
9	F	Documento	I	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
10	D	Calidad	J	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.
11	O	Control de Calidad	K	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
12	N	Proceso	L	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
13	M	Producto	M	Resultado de un proceso
14	H	No Conformidad	N	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15	K	Corrección	O	Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
16	L	Mejora Continua	P	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ANEXO 21. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 2

Rocio León
 Rosa Linda Jarmez
 Sandra Villamizar
 Carmen Medrano
 Ruth Mary Pinzón
 Myriam Hernández
 Janeth Jimenes.

2

TALLER No. 1

1. ALGUNAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número. Por supuesto, usted no conoce las definiciones todavía, sin embargo en desarrollo del taller encontrará que existe cierta simplicidad y lógica útiles para el desarrollo de los talleres posteriores. Le sugiero que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde.

TALLER SOBRE TERMINOLOGÍA DE CALIDAD				
#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1	I	Registro	A	Datos que poseen significado
2	E	Especificación	B	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
3	J	Trazabilidad	C	Acción emprendida para eliminar la causa de un problema
4	P	Política de calidad	D	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
5	G	Plan de Calidad	E	Documento que establece requisitos
6	A	Información	F	Información y su medio de soporte
7	B	Manual de Calidad	G	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
8	C	Acción Correctiva	H	Incumplimiento de un requisito
9	F	Documento	I	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
10	D	Calidad	J	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.
11	O	Control de Calidad	K	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
12	N	Proceso	L	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
13	M	Producto	M	Resultado de un proceso
14	H	No Conformidad	N	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15	K	Corrección	O	Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
16	L	Mejora Continua	P	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ANEXO 22. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 3

DENAIDA. ESTEVEZ LOPEZ
 ELIZABETH. PICON Durán
 MARICRUZ. Durán Garcia.
 MARTHA VILLAMIZAR.
 KAREN SWESCON

2

TALLER No. 1

1. ALGUNAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número. Por supuesto, usted no conoce las definiciones todavía, sin embargo en desarrollo del taller encontrará que existe cierta simplicidad y lógica útiles para el desarrollo de los talleres posteriores. Le sugiero que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde.

TALLER SOBRE TERMINOLOGÍA DE CALIDAD				
#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1	i	Registro	A	Datos que poseen significado
2	e.	Especificación	B	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
3	J	Trazabilidad	C	Acción emprendida para eliminar la causa de un problema
4	P.	Política de calidad	D	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
5	g	Plan de Calidad	E	Documento que establece requisitos
6	A.	Información	F	Información y su medio de soporte
7	B	Manual de Calidad	G	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
8	C	Acción Correctiva	H	Incumplimiento de un requisito
9	F	Documento	I	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
10	D	Calidad	J	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.
11	O	Control de Calidad	K	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
12	N	Proceso	L	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
13	M.	Producto	M	Resultado de un proceso
14	H	No Conformidad	N	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15	K	Corrección	O	Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
16	L.	Mejora Continua	P	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ANEXO 23. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 4

TALLER No. 1

1. ALGUNAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número. Por supuesto, usted no conoce las definiciones todavía, sin embargo en desarrollo del taller encontrará que existe cierta simplicidad y lógica útiles para el desarrollo de los talleres posteriores. Le sugiero que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde.

TALLER SOBRE TERMINOLOGÍA DE CALIDAD				
#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1	I	Registro	A	Datos que poseen significado
2	E	Especificación	B	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
3	J	Trazabilidad	C	Acción emprendida para eliminar la causa de un problema
4	P	Política de calidad	D	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
5	B	Plan de Calidad	E	Documento que establece requisitos
6	A	Información	F	Información y su medio de soporte
7	B	Manual de Calidad	G	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
8	Q	Acción Correctiva	H	Incumplimiento de un requisito
9	F	Documento	I	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
10	D	Calidad	J	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.
11	O	Control de Calidad	K	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
12	N	Proceso	L	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
13	M	Producto	M	Resultado de un proceso
14	H	No Conformidad	N	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15	K	Corrección	O	Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
16	N	Mejora Continua	P	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ANEXO 24. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 5

Eddy Johanna Moreno M.
Cristian Luengas
Esperanza Mantella.

2

TALLER No. 1

1. ALGUNAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número. Por supuesto, usted no conoce las definiciones todavía, sin embargo en desarrollo del taller encontrará que existe cierta simplicidad y lógica útiles para el desarrollo de los talleres posteriores. Le sugiero que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde.

TALLER SOBRE TERMINOLOGÍA DE CALIDAD				
#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1	I	Registro	A	Datos que poseen significado
2	E	Especificación	B	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
3	J	Trazabilidad	C	Acción emprendida para eliminar la causa de un problema
4	G	Política de calidad	D	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
5	G	Plan de Calidad	E	Documento que establece requisitos
6	A	Información	F	Información y su medio de soporte
7	B	Manual de Calidad	G	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
8	E	Acción Correctiva	H	Incumplimiento de un requisito
9	F	Documento	I	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
10	D	Calidad	J	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.
11	O	Control de Calidad	K	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
12	N	Proceso	L	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
13	M	Producto	M	Resultado de un proceso
14	H	No Conformidad	N	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15	K	Corrección	O	Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
16	L	Mejora Continua	P	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ANEXO 25. Taller del sistema de gestión de calidad para empleados – grupo 6

Martha Camacho
 Teresa florez
 Moladys Barragan
 Martha Cascedo.

2

TALLER No. 1

1. ALGUNAS DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CALIDAD

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Usted debe tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número. Por supuesto, usted no conoce las definiciones todavía, sin embargo en desarrollo del taller encontrará que existe cierta simplicidad y lógica útiles para el desarrollo de los talleres posteriores. Le sugiero que no vaya en orden, comience haciendo las relaciones que le parezcan más lógicas; empiece siempre por la definición y luego busque el concepto que le corresponde.

TALLER SOBRE TERMINOLOGÍA DE CALIDAD				
#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1	I	Registro	A	Datos que poseen significado
2	E	Especificación	B	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
3	J	Trazabilidad	C	Acción emprendida para eliminar la causa de un problema
4	P	Política de calidad	D	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos
5	G	Plan de Calidad	E	Documento que establece requisitos
6	A	Información	F	Información y su medio de soporte
7	B	Manual de Calidad	G	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
8		Acción Correctiva	H	Incumplimiento de un requisito
9	F	Documento	I	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
10	D	Calidad	J	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que esta bajo consideración.
11	O	Control de Calidad	K	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
12	N	Proceso	L	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
13	M	Producto	M	Resultado de un proceso
14	H	No Conformidad	N	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15	K	Corrección	O	Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
16	L	Mejora Continua	P	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ANEXO 26. Diario de Campo de Prescolar.

	DIARIO DE CAMPO-PREESCOLAR	CÓDIGO: F-ED-103
		VERSIÓN N° 1

JARDIN: _____ GRADO: _____
PROYECTO: _____ CODIGO : _____
DOCENTE: _____ FECHA: _____

ACTIVIDADES A REALIZAR: _____

DIARIO DE CAMPO (Actitudinal, Procedimental y Cognoscitiva):

FIRMA DEL DOCENTE: _____

ANEXO 27. Formato proyecto pedagógico de Aula Prescolar 1.

 cajasan	FORMATO PROYECTO PEDAGÓGICO DE AULA PREESCOLAR	CÓDIGO: F-ED-77
		VERSIÓN N° 2

SEDE: _____

Año: _____

DOCENTE: _____

Grado: _____

Proyecto N° _____

Nombre Proyecto _____

Fecha Iniciación _____ Fecha Culminación _____

❖ **Diagnóstico:** Se elabora sobre los intereses de los estudiantes hacia el tema del proyecto y se presenta como anexo. _____

Formato proyecto Pedagógico de Aula de Prescolar 2.

	FORMATO PROYECTO PEDAGÓGICO DE AULA PRESCOLAR	CÓDIGO: F-ED-77
		VERSIÓN Nº 2

❖ **Justificación** _____

❖ **Interrogantes** (Inquietudes previas: Niñ@s, preguntas sobre el tema del proyecto, las cuales llevaron a plantearlo) _____

• **Objetivo General:**

• **Objetivos Específicos:**

Formato Proyecto Pedagógico de Aula prescolar 3.

Anexo 28. Ficha Integral del Niño, la niña y la familia

ANEXO 1

8-1-2



FICHA INTEGRAL DEL NIÑO, LA NIÑA Y LA FAMILIA

Fecha de Inicio del Registro

Día	Mes	Año
_ _	_	_ _

IDENTIFICACION DEL SERVICIO

1. Número de ficha |_|_|

2. Regional |_|_|

3. Municipio |_|_|_|_|

4. Centro Zonal |_|_|_|

5. Servicio Hogar de Bienestar _____

6. Nombre del servicio _____

Ha utilizado otros servicios del ICBF?

Si No Cuál? _____

7. Jardinera Madre Comunitaria

8. Nombre Agente Educativo _____

9. C.C. |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

10. Jornada de atención del servicio

Medio Tiempo

Tiempo completo

DATOS PERSONALES

11. Nombres y Apellidos _____

12. Fecha de Nacimiento

Día	Mes	Año
_	_	_ _

13. Sexo

Masculino Femenino

14. Registro Civil

Si No Porqué? _____

No. Serial: _____

Nuip: _____

15. Dirección _____

Barrio _____

Teléfonos: _____

16. Tiempo de vivir en el Barrio

Menos de 1 año	1 año a 5 años	Más de 5 años
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

17. Fecha de Ingreso del Niño o Niña al servicio:

Día	Mes	Año
_	_	_ _

18. Procedencia de la Familia:

Mismo Municipio

Urbano 1 Rural 2 Indígena 3

Otro Municipio del mismo Departamento

Urbano 1 Rural 2 Indígena 3

Cuál? _____

Municipio de Otro Departamento

Urbano 1 Rural 2 Indígena 3

Cuál? _____

19. La Familia ha sido objeto de desplazamiento forzado?

Si 1 No 2

VIGILANCIA DE SALUD

35. ¿Cuál o cuales alimentos le hacen daño al niño o a la niña?

1 _____
 2 _____
 3 _____

36. Enfermedades más frecuentes en el niño o la niña durante los últimos 3 meses

	SI	NO
Diarrea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vomito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brotos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfermedades respiratorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuáles? _____

37. Requiere tomar medicamentos permanentes?

SI 1 NO 2

Cuál? _____

38. Durante su vida Ha sufrido accidentes graves?

SI 1 NO 2

Cuál? _____

Cuánto hace _____

39. ¿Asiste el niño o la niña a los controles de Crecimiento y Desarrollo?

SI 1 NO 2

Porqué? _____

40. ¿Cuándo fue la última vez que asistió?

Día Mes Año

41. Afiliación a seguridad social

SI 1 NO 2

EPS _____

ARS _____

VINCULADO _____

NINGUNO

NIVEL DEL SISBEN _____

42. El niño o la niña presenta síntomas de ansiedad, depresión, tristeza o desanimo?

SI 1 NO 2

43. El niño o la niña presenta dificultad para relacionarse con otros niños o niñas (aislamiento, agresión)?

SI 1 NO 2

44. ESQUEMA DE VACUNACIÓN

Nombre del NIÑO O DE LA NIÑA _____

Fecha de nacimiento: Día Mes Año

Edad: _____ PM
 _____ SM

VACUNAS	FECHA DE APLICACIÓN	VACUNAS	FECHA DE APLICACIÓN
BCG. Dosis única		DPT refuerzo 18 meses	
Polio al Nacer		DPT refuerzo 5 años	
Polio 1-2 meses de edad		Haemophilus inf. Tipo B1. 2 meses	
Polio 2-4 meses de edad		Haemophilus inf. Tipo B2. 4 meses	
Polio 3-6 meses de edad		Haemophilus inf. Tipo B3. 6 meses	
Polio refuerzo 18 meses		Pentavalente (DPT, Hep, Haem)	
Polio refuerzo 5 años		Pentavalente. 2 Meses	
Hepatitis B1, recién nacido		Pentavalente. 4 Meses	
Hepatitis B2, 2 meses de edad		Pentavalente. 6 Meses	
Hepatitis B3, 4 meses de edad		Triple viral. 1a dosis al año	
Hepatitis B4, 6 meses de edad		Triple viral. Refuerzo 5 años	
DPT 2 meses de edad		Sarampión a partir de los 6 meses	
DPT 4 meses de edad		Fiebre amarilla a partir de 1 año	
DPT 6 meses de edad			

Tiene el esquema de vacunación completo? (Si tiene todas las necesarias para la edad)

SI 1 NO 2 PM

SI 1 NO 2 SM

45. Razones por las cuales no ha sido vacunado el Niño o la Niña

Culturales 1

Olvido o descuido 2

No presencia de organismos de salud 3

46. Estado de salud del Niño o la Niña

Código	ESTADO	ESTADO DE SALUD DEL NIÑO O LA NIÑA EN EL MES														
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.			
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12			
1	Diarrea															
2	Gripa															
3	Problemas Respiratorios															
4	Brotos															
5	Otros															

Escriba en la casilla el número de veces que el Niño o la Niña se enfermó en el mes

47. Asistencia a Organismos de Salud en el Mes

Código		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	Oficial												
2	Otros												

Escriba en la casilla el número de veces que el Niño o la Niña asistió al organismo de salud en el mes

VIGILANCIA NUTRICIONAL

48. Datos Control de Peso y Talla

DATOS CONTROL PESO Y TALLA												
No. DE ORDEN DE CONTROL	FECHA DE CONTROL			EDAD		PESO		TALLA	INTERPRE DE LA CURVA DE CRECIMIENTO		VALORACION NUTRICIONAL	
	DIA	MES	AÑO	AÑOS	MESES	KIL	GRA	CMS	PESO	TALLA	PESO	TALLA
1-Ingreso												
2-												
3-												
4-												
5-												
6-												
7-												
									VA BIEN		SOBREPESO	
									NO PROGRESA		NORMAL	
									VA MAL		DESNUTRIDO	

VALORACIÓN CUALITATIVA DEL DESARROLLO PSICOLÓGICO

49. Hoja de registro individual. Escala de valoración cualitativa del desarrollo psicológico

DATOS DEL NIÑO O DE LA NIÑA

Nombres y apellidos: _____

Fecha de nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____ Lugar _____

Sexo: M _____ F _____ No. de hermanos _____ Hijo No. _____

Procesos	Relación con los demás					Relación consigo mismo				Relación con el mundo		
	Comunicación		Interacción		Normas	Identidad		Auto-noma	Manejo Corporal	Conocimiento de los objetos	Relación Causalidad	Realidad Social
	Verbal	No Verbal	Independ.	Cooper.	Autonomía	Social	Género					
PRIMERA EDAD (Desde el nacimiento hasta los 12 meses) EDAD _____	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Infancia Temprana (1 año 1 mes a 3 años) EDAD _____	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Edad pre-escolar (3 años 1 mes a 4 años 6 meses) EDAD _____	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Transición (4 años 7 meses a 6 años 6 meses) EDAD _____	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

			FECHA			DIA MES AÑO			Perfil			
									1 2 3			
PRIMERA OBSERVACIÓN	FECHA											
SEGUNDA OBSERVACIÓN	FECHA											
TERCERA OBSERVACIÓN	FECHA											
									E	R	A	

E: Esperado R: Riesgo A: Avanzado

RELACIONES FAMILIARES ADULTO - ADULTO

PM: Primer Momento
SM: Segundo Momento

50. Quien aporta para el sustento del hogar?

	1	2	1	2
Padre	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Madre	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Padre y Madre	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Quién o quiénes? _____

51. En orden de prioridad numere los tres principales motivos de disgusto

	PM	SM
Económico	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Manejo de autoridad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Falta de comunicación	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Abandono	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Enfermedad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Manejo de tiempo y responsabilidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>

52. Cómo solucionan los problemas?
(Seleccione sólo una opción)

	PM		SM	
	1	2	1	2
Dialogando	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Agresión Verbal	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Agresión física	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Indiferencia	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
No se solucionan	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

53. Es reconocida la labor de la mujer por los demás miembros de la familia: (Seleccione sólo una)

	1	2	1	2
Afecto	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En el cuidado de los niños	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En las tareas domésticas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Como aportante de ingresos	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

54. Es reconocida la labor del hombre por los demás miembros de la familia: (Seleccione sólo una)

	1	2	1	2
Afecto	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En el cuidado de los niños	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En las tareas domésticas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Como aportante de ingresos	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

55. Qué miembros de la familia manifiesta frecuentemente sentimientos de tristeza, aburrimiento o desanimo?

1

Papá Mamá Otro

Quién?: _____

56. Existen en la familia personas que presentan síntomas de desadaptación o alguna enfermedad mental o psiquiátrica?

1 2

Si No

Quién(es)?: _____

57. En su familia se presenta consumo de alcohol o sustancias psicoactiva?

1 2

Papá Si No

Mamá Si No

Otro Si No

Quién? _____

RELACIONES FAMILIARES ADULTO - NIÑO / NIÑA

58. ¿ Los adultos participan en las actividades con los niños ?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

* Si la respuesta es "No" pase a la pregunta No. 63

59. ¿ Quienes hacen las tareas escolares ?

PM		SM	
1	2	1	2
Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Quiénes? _____

60. ¿ Quiénes hacen el juego ?

PM		SM	
1	2	1	2
Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Quiénes? _____

61. ¿ Quiénes en los cuidados ?

PM		SM	
1	2	1	2
Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Quiénes? _____

62. ¿ A quién obedece el Niño o la Niña ?

PM		SM	
1	2	1	2
Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

63. ¿ Se le explica al Niño o a la Niña el porqué de las órdenes que se le dan ?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

64. ¿ Quién corrige al niño o a la Niña ?

PM		SM	
1	2	1	2
Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Padre y Madre Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Hermanos Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Quiénes? _____

65. ¿ Cómo corrigen al Niño o a la Niña ?

PM		SM	
1	2	1	2
Dialogando Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Dialogando Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Pegándole Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Pegándole Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Regañándolo Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Regañándolo Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Otros Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

¿ Cuales ? _____

66. Los adultos permiten que el Niño o la Niña colabore con algunas actividades del hogar ?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

PM: Primer Momento

SM: Segundo Momento

RELACIONES FAMILIARES ADULTO - NIÑO / NIÑA

67. Le dan al Niño o a la Niña un trato diferente en relación con sus hermanos?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Porque? _____

68. Habla con el niño acerca de las actividades y comportamientos que realiza o tiene?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Porque? _____

69. Al Niño o a la Niña se le permite opinar?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

70. Que hacen cuando el niño llora?

	1	2	1	2
Lo cargan	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Lo regañan	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Le hablan	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Le sonríen	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Lo acarician	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Lo ignoran	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Lo castigan	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

RELACION FAMILIARES HERMANOS ENTRE SI

71. Los hermanos mayores cuidan de los pequeños?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

72. Se apoyan unos con otros?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

73. Hacen actividades conjuntas?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Cuales? _____

74. Los hermanos mayores juegan con los hermanos pequeños?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

75. Los hermanos comparten juguetes y otros objetos?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

76. Tienen cada uno un sitio para guardar los objetos personales?

1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES: _____

RELACIONES COMUNITARIAS Y DE VECINDARIO

77. ¿ Se apoya en su vecino cuando tiene alguna dificultad?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

78. Apoya a sus vecinos cuando lo requieren:

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

79. Comparte con los vecinos actividades:

	PM		SM	
	1	2	1	2
Recreativas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Culturales	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cívicas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otras	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

80. Sus problemas personales principalmente los comparten con:

	PM		SM	
	1	2	1	2
Familiares	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Amigos	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Vecinos	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
No los comparte	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

81. Cuando se presentan dificultades con los vecinos ¿Cómo las resuelven ?

	PM		SM	
	1	2	1	2
Dialogando	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Discutiendo	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Se ignoran	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

82. ¿ Pertenece usted a algún tipo de organización en su barrio?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Cuál? _____

83. ¿Pertenece a algún comite de la asociación de Padres de Familia o del servicio ?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Cuál? _____

84. ¿ Desearía participar en algún comité de la asociación de Padres de Familia o del servicio ?

PM		SM	
1	2	1	2
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Cuál? _____

84. ¿ En qué temáticas quisiera ser capacitado?

	SI	NO
Prevención de la violencia intrafamiliar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crecimiento personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educación Sexual en:		
Niños:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adolescentes:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adultos:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prevención del abuso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoestima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pautas de crianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutrición y salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 28A. Orden de Matricula.

	ORDEN DE MATRÍCULA	CÓDIGO: F - ED - 02 VERSIÓN N° 2
DATOS GENERALES		
Nombre de la Institución	Matricula para el grado	Jornada
Nombre (s) y apellidos del estudiante		
Categoría A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Independiente/ Voluntario <input type="checkbox"/>	Fecha de Matricula DD MM AA	Hora de Matricula
_____ Firma y sello Coordinador		
DOCUMENTACION A REVISAR		
PARA TODAS LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS <input type="checkbox"/> Orden de Matricula <input type="checkbox"/> Contrato de Prestación de Servicios Educativos firmado por los dos padres de familia o uno de los padres y el responsable (firma y huella) <input type="checkbox"/> Pagaré firmado por los dos padres de familia o uno de los padres y el responsable, (Firma y huella) <input type="checkbox"/> Carta de autorización para diligenciar el pagaré firmado por los dos padres de familia o uno de los padres y el responsable, (Firma y huella) <input type="checkbox"/> Autorización de consultas a las centrales de riesgo firmado por los dos padres de familia o uno de los padres y el responsable, <input type="checkbox"/> Paz y salvo (Para alumnos antiguos y alumnos nuevos)	ADICIONALMENTE Estudiantes Antiguos: <input type="checkbox"/> Boletín Final de Calificaciones Estudiantes Nuevos: <input type="checkbox"/> Certificados de estudios anteriores de los años no cursados en este plantel	
NOTA IMPORTANTE: ✓ TODOS LOS DOCUMENTOS DEBEN SER ENTREGADOS EN UN SOBRE DE MANILA TAMAÑO OFICIO CON EL NOMBRE COMPLETO Y GRADO DEL ESTUDIANTE. ✓ PARA LEGALIZAR Y FIRMAR LA MATRICULA, SU VALOR DEBE SER CANCELADO CON ANTERIORIDAD Y PRESENTAR EL RESPECTIVO RECIBO DE PAGO.		
FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	DD MM AA	
FIRMA DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS	_____	

ANEXO 29. Esquema de Dimensiones Obligatorias para Prescolar.

	ESQUEMA DE DIMENSIONES OBLIGATORIAS PARA PREESCOLAR	CÓDIGO: F-ED-03 VERSIÓN N° 2
---	--	---------------------------------

DIMENSIONES	INTENSIDAD HORARIA SEMANAL				
	PREESCOLAR				
	CAMIDADORES	PÁRVULOS	PREJARDÍN	JARDÍN	TRANSICIÓN
COGNITIVA					
CORPORAL					
COMUNICATIVA					
ESTÉTICA					
ÉTICA, ACTITUDES, VALORES, URBANIDAD Y CÍVICA					
TOTAL HORAS					

ELEMENTOS DE ENTRADA: _____

Elaborado por	Revisado por	Verificado por	Validado por

ANEXO 31. Control del calendario Académico.

	CALENDARIO ACADÉMICO	CÓDIGO: F-ED-09
		VERSIÓN N° 1

AÑO: _____

	PERIODO	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE LA ACTIVIDAD
	1ER SEMESTRE	P R I M E R O	
S E G U N D O			
2DO SEMESTRE	T E R C E R O		
	C U A R T O		

ANEXO 32. Acta de Reunión para Padres de familia.

	ACTA REUNIÓN DE PADRES DE FAMILIA	CÓDIGO: F-ED-29
		VERSIÓN: N° 1

FECHA : _____ HORA : _____
LUGAR : _____ GRUPO : _____
OBJETIVO : _____
AGENDA : _____

PADRES DE FAMILIA AUSENTES: (NOMBRE DEL ALUMNO(A))

CONCLUSIONES:

OBSERVACIONES:

NOTA: Anexar Listado de Asistencia de Padres de Familia.

Firma del Director de Grupo

ANEXO 32A. Evaluación satisfacción del cliente.

EVALUACION SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ADULTOS/ UEN Educación Cajasan



Código: F-ED-55
Versión: 03

Nombre del Participante: <u>Hosaihci Pérez</u>	No. Integrantes de la familia: <u>3</u>
Dirección: <u>Calle 27 BN 8 Bis 08</u>	Teléfono: <u>6403109</u>
Nombre del Proyecto o Actividad:	Correo Electrónico:
Fecha: <u>15-04-2011</u>	Nombre del Educador/Facilitador: _____

Amigo cliente sus opiniones y sugerencias son importantes para nosotros y nos hacen mejores cada día. Por favor marque con X y evalúe cada una de los siguientes aspectos.

E: EXCELENTE B: BUENO R: REGULAR M: MALO D: DEFICIENTE NS: NO SABE / NO RESPONDE

1. Respecto al servicio ofrecido por el personal de contacto y facilitador del proyecto o actividad su satisfacción es:	E	B	R	M	D	NS
Dominio del tema y capacidad para exponer las ideas.	X					
Capacidad para motivar y captar la atención del grupo.	X					
Capacidad para responder preguntas, atender inquietudes y solucionar problemas.	X					
Cumplimiento de horarios establecidos.	X					
Habilidad para fomentar la participación y el trabajo del grupo.	X					
2. Respecto al contenido del programa fue:	E	B	R	M	D	NS
Tema y contenido del programa.	X					
La metodología o forma de desarrollo utilizada en las actividades del programa fueron.	X					
Califique que tan útil es el conocimiento y destreza adquirida con el programa.	X					
3. Califique las condiciones de las instalaciones donde se desarrollaron las actividades:	E	B	R	M	D	NS
Calidad de la infraestructura utilizada (Salones, espacios, equipos, lugares especiales, etc.).	X					
Calidad del material didáctico y audiovisual utilizado (Guía, cartillas, videos, etc.).	X					

¿Qué fue lo que mas le gusto del Programa Educativo de Cajasan?

la orientación prestada por la psicóloga fue excelente me ayuda mucha ya que soy joven y tengo hijo unico

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar del Programa Educativo de Cajasan?

que las Reuniones sean cada mes para que nos ayuden a salir adelante con su ayuda psicologica

Si necesitara de una nueva atención, regresaría al servicio o se lo recomendaría a un amigo o familiar? Sí X NO _____
Porque? todo fue muy claro y correcto

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 33. Encuestas Evaluación de Actividades educativas para Adultos.

Encuestas - Evaluación Actividades Educativas para Adultos													
Código: F-ED-55													
VERSION 02													
# Encuestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Respecto al servicio ofrecido por el personal de contacto y facilitador del proyecto o actividad su satisfacción es:													
	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	93,54%
Dominio del tema y capacidad para exponer las ideas	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	96,92%
Capacidad para motivar y captar la atención del grupo	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	95,38%
Capacidad para responder preguntas, atender inquietudes y solucionar problemas	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	89,23%
Cumplimiento de horarios establecidos	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	93,85%
Habilidad para fomentar la participación y el trabajo en grupo	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	92,31%
Respecto al contenido del programa fue:													
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98,46%
Tema y contenido del programa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100,00%
La metodología o forma de desarrollo utilizado en las actividades del programa fueron	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	96,92%
Califique que tan útil es el conocimiento y destreza adquirida con el programa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	98,46%
Califique las condiciones de las instalaciones donde se desarrollaron las actividades:													
	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95,38%
Calidad de la infraestructura utilizada (Salones, espacios, equipos, lugares especiales	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95,38%
etc.													
Calidad del material didáctico y audiovisual utilizado (Guía, cartillas, videos, etc)	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	95,38%
CONSOLIDACION DE RESULTADOS TALLER ME CONOZCO, ME QUIERO Y RESPETO A LOS DEMAS													
													96%

ANEXO 34. Minuta Control Toma de Alimento Niños y niñas.

INSTRUMENTO DE SUPERVISION TECNICA PARA UNIDADES DE SERVICIO DE HOGARES
COMUNITARIOS DE BIENESTAR TRADICIONALES

Anexo 1

Ciclos de Menús – MINUTA PATRÓN POR TIEMPO DE CONSUMO SEMANAL

Variable 1

ALMUERZO O SEGUNDO TIEMPO DE COMIDA – 6 A 11 MESES

GRUPO ALIMENTO	FRECUENCIA	CANTIDAD			UNIDAD CASERA DE SERVIDO
		P. BRUTO	P. NETO	P. SERVIDO	
Mezcla Vegetal Bienestarina	Todos los días	7,5 gr.	7,5 gr.	7,5 gr.	
Sopa Crema					
Verduras Cereal Papa	Todos los días	45 - 70 gr. 6 gr. 18 gr.	40 gr. 6 gr. 15 gr.	120 cc.	½ taza
Seco					
Carnes Carne Roja	4 veces/semana	15 gr.	15 gr.	10 gr.	1 porción pequeña
Pollo (Pechuga)	1 vez/semana	28 gr.	25 gr.	18 gr.	1 porción pequeña
Cereal Arroz	Todos los días	15 gr.	15 gr.	35 gr.	2 cucharas soperas
Tubérculo/Plátano/Derivados de Cereal Papa, plátano, ñame, etc.	4 veces/semana	30 gr.	23 gr.	34 gr.	1 unidad o tajada pequeña
Arepa	1 vez/semana	17 gr.	17 gr.	17 gr.	1 unidad pequeña
Grasa Aceite	Todos los días	3 cc.	3 cc.	3 cc.	½ cucharadita
Lácteos Leche de Continuación fortificada con hierro	Todos los días	13 gr.	13 gr.	3 onzas	3 onzas de leche reconstituida para elaboración de colada

Condimentos

	Calorías	Proteínas gr.	Grasa gr.	Carboh. gr.	Calcio gr.	Hierro mgr.
TOTAL	270	10,2	7,0	42,8	166,7	3,9
ADECUACIÓN	32%	39,9%	24,7%	34,8%	41,7%	64,3%

REFRIGERIO O TERCER TIEMPO DE COMIDA – 6 A 11 MESES

GRUPO ALIMENTO	FRECUENCIA	CANTIDAD			UNIDAD CASERA DE SERVIDO
		P. BRUTO	P. NETO	P. SERVIDO	
Lácteos Leche de Continuación fortificada con hierro	Todos los días	13 gr.	13 gr.	3 onzas	3 onzas de leche reconstituida para elaboración de colada
Cereal Galletas de dulce o leche	3 veces/semana	10 gr.	10 gr.	10 gr.	2 unidades
Arroz o avena o cebada	4 veces/semana	7 gr.	7 gr.	7 gr.	2 cucharas soperas
Fruta	Todos los días	60 - 70 gr.	56 gr.	55 gr.	3 cucharas soperas

Oficina de Aseguramiento a la Calidad – Supervisión Técnica
Versión 2011

46

Minuta

INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA PARA UNIDADES DE SERVICIO DE HOGARES
COMUNITARIOS DE BIENESTAR TRADICIONALES

Papilla Fruta						
	Calorías	Proteínas gr.	Grasa gr.	Carboh. gr.	Calcio gr.	Hierro mgr.
TOTAL	115	3,0	3,0	19,0	88,9	1,5
ADECUACIÓN	13%	11,8%	10,5%	15,4%	22,2%	25,0%

ALMUERZO O SEGUNDO TIEMPO DE COMIDA – 1 A 3 AÑOS 11 MESES

GRUPO ALIMENTO	FRECUENCIA	CANTIDAD			UNIDAD CASERA DE SERVIDO
		P. BRUTO	P. NETO	P. SERVIDO	
Mezcla Vegetal Bienestarina	Todos los días	7,5 gr.	7,5 gr.	7,5 gr.	
Sopa Crema***					
Verduras	Todos los días	9 – 15 gr.	8 gr.	150 cc.	½ taza
Cereal		6 gr.	6 gr.		
Papa		18 gr.	15 gr.		
Leguminosa		3 gr.	3 gr.		
Seco					
Carnes, huevo, leguminosa					
Carne Roja	3 veces/semana (1 vez/semana Hígado)	40 gr.	40 gr.	30 gr.	1 porción mediana
Huevo	1 vez/semana	55 gr.	50 gr.	50 gr.	1 unidad
Pollo (Pechuga)	1 vez/semana	55 gr.	50 gr.	43 gr.	1 porción mediana
Leguminosa	2 veces/semana	10 gr.	10 gr.	28 gr.	2 ½ cucharas soperas
Cereal					3 cucharas soperas
Arroz ó	4 veces/semana	20 gr.	20 gr.	46 gr.	1 porción pequeña
Pasta	1 vez/semana	17 gr.	17 gr.	51 gr.	1 unidad mediana o 2 tajadas
Tubérculo/Plátano/Derivados de Cereal					
Papa, plátano, ñame, etc. ó	4 veces/semana	39 gr.	30 gr.	34 gr.	1 unidad pequeña
Arepa	1 vez/semana	17 gr.	17 gr.	17 gr.	3 cucharas soperas
Hortalizas - verduras					
Verdura	Todos los días	40 – 60 gr.	35 gr.	40 gr.	1 porción mediana
Frutas					
Entera ó	Todos los días	120 - 140 gr.	112 gr.	112 gr.	1 vaso 7 onzas
En jugo		45 - 70 gr.	40 gr.	200 cc.	
Azúcares					
Azúcar ó	Todos los días	14 gr.	14 gr.	14 gr.	1 cuchara sopera
Panela		15 gr.	15 gr.	15 gr.	1 cuchara sopera – panela rayada
Grasa					
Aceite	Todos los días	8 cc.	8 cc.	8 cc.	½ cucharadita
Lácteos					
Leche en polvo ó	3 veces/semana	13 gr.	13 gr.	100 cc.	½ taza de leche
Leche entera pasteurizada		100 cc.	100 cc.		

Condimentos

*** La inclusión de sopa se debe adecuar a los hábitos alimentarios de la región; en caso de no ser costumbre su inclusión, se distribuirán los alimentos por grupo, aumentando la porción en el seco

Oficina de Aseguramiento a la Calidad – Supervisión Técnica
Versión 2011

Minuta

INSTRUMENTO DE SUPERVISION TECNICA PARA UNIDADES DE SERVICIO DE HOGARES
COMUNITARIOS DE BIENESTAR TRADICIONALES

	Calorías	Proteínas gr.	Grasa gr.	Carboh. gr.	Calcio gr.	Hierro mgr.
TOTAL	461	18,1	13,7	68,8	199,5	5,3
ADECUACION	38%	49,0%	33,5%	38,7%	39,9%	59,4%

REFRIGERIO O TERCER TIEMPO DE COMIDA – 1 A 3 AÑOS 11 MESES

GRUPO ALIMENTO	FRECUENCIA	CANTIDAD			UNIDAD CASERA DE SERVIDO
		P. BRUTO	P.NETO	P.SERVIDO	
Lácteos Leche en polvo ó Leche entera pasteurizada	Todos los días	13 gr.	13 gr.	100 cc.	½ taza de leche
		100 cc.	100 cc.		
Cereal Arroz o avena o cebada	Todos los días	17 gr.	17 gr.	17 gr.	2 cucharas soperas
Galletas de dulce o sal o waffer	Todos los días	7 gr.	7 gr.	7 gr.	1 unidad
Fruta Entera ó En Jugo	2 veces/semana	120 – 140 gr.	112 gr.	112 gr.	1 porción mediana
		45 – 70 gr.	40 gr.	200 cc.	1 vaso 7 onzas

	Calorías	Proteínas gr.	Grasa gr.	Carboh. gr.	Calcio gr.	Hierro mgr.
TOTAL	145	5,9	5,0	26,2	136,5	0,8
ADECUACION	12%	15,9%	12,1%	14,7%	27,3%	9,3%

ALMUERZO O SEGUNDO TIEMPO DE COMIDA – 4 A 5 AÑOS 11 MESES

GRUPO ALIMENTO	FRECUENCIA	CANTIDAD			UNIDAD CASERA DE SERVIDO
		P. BRUTO	P.NETO	P.SERVIDO	
Mezcla Vegetal Bienestarina	Todos los días	7,5 gr.	7,5 gr.	7,5 gr.	
Sopa Crema Verduras Cereal Papa Leguminosa	Todos los días	9 – 15 gr.	6 gr.	180 cc.	¾ taza
		6 gr.	6 gr.		
		18 gr.	15 gr.		
		3 gr.	3 gr.		
Seco Carnes, huevo, leguminosa Came Roja	3 veces/semana (1 vez/semana Hígado)	50 gr.	50 gr.	35 gr.	1 porción mediana
Huevo	1 vez/semana	55 gr.	50 gr.	50 gr.	1 unidad
Pollo (Pechuga)	1 vez/semana	66 gr.	60 gr.	52 gr.	1 porción mediana
Leguminosa	2 veces/semana	15 gr.	15 gr.	42 gr.	3 ½ cucharas soperas
Cereal Arroz ó	4 veces/semana	25 gr.	25 gr.	58 gr.	4 cucharas soperas
Pasta	1 vez/semana	20 gr.	20 gr.	60 gr.	1 porción mediana
Tubérculo/Plátano/Derivados de Cereal	4 veces/semana	65 gr.	50 gr.	55 gr.	1 unidad mediana o 3

Oficina de Aseguramiento a la Calidad – Supervisión Técnica
Versión 2011

12

ANEXO 35. Minuta, Control semanal toma de alimentos.

MINUTA SEMANA UNO

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
NUEVES	Sorbete de banano	Chocolate en leche	Colada de bienestar/colada	Sorbete de tomate de árbol	Avena
	Mantecada	Lonchita de queso	Galletas ducales	Avena de queso	Galletas de soda
		Pan bola	Huevos cocido		Tortilla de huevo con queso
	Sopa de fideos	Sopa de guineo	Crema de ahuyama	Sopa de verduras	Crema de zanahoria
	Arroz con pimiento	Macarrones en salsa roja	Arroz nieve	Arroz al perejil	Arroz frijol
		Carne molida	frijol blanco		
	Pollo crocante	Moneditas de plátano	Carne cocido en cuajitos	Cuadros de pollo en salsa blanca	Goulash con verduras
	Maduro al horno	Ensalada americana	Croquetas de yuca	Pure de papa	Papa a la francesa
	Guiso de espinaca	Jugo de tomate de árbol	Rodajas de pepino y tomate	Zanahoria con lechuga batavia y mazorca	Jugo de maracuya
	Jugo de mora		Jugo de piña	Jugo de guayaba	
	Sorbete de fresa	Ensalada de frutas con leche condensada	Vaso de leche	Kumis frescaleche	Bebida chocolatada
	Galleta de leche		Hojaldras	Galleta wafar	Galleta' lenguas/salvavidas
ALMUERZO					
ONCES					

Ensalada americana: repollo, zanahoria, uvas pasas, crema de leche, manzana
 Sorbete lleva leche
 Ensalada de frutas: papaya, banana, mango, leche condensada
 Dato: 15 gramos de bienestara diario por niño

Minuta Semana 2.



cajon sur

MINUTA PATRON SEMANA DOS

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
NUEVES	Sorbete/merengada de vainilla Pan de bola Huevo en perico Sopa carmelita Arroz con limón Lomito de mojarra a la plancha Pafación Ensalada mixta: Tomate, zanahoria, pepino y repollo. Jugo de piña	Avena Tostadas con mermelada Crema de bienestar Espaguetis a la criolla Pollo desmechado Papa francesa Ensalada de verduras Limoniada	Jugo de fruta (cosecha) Arepas de trigo Lonchita de queso Crema de apio Arroz verde Carne desmechada Papas posizas Ensalada agrídulco Jugo de mora	Chocolate en leche Sandwich de queso Sopa de cebada perfada Arroz al ajillo Pollo en guisash con verduras Papa criolla Jugo de tomate de arbol	Sorbete de vainilla Galletas ducalés Huevos revueltos con mazorca Sopa de frijol rojo Arroz nieve Carne molida Tajadas de maduro Ensalada de tomate y pepino Jugo de maracuya
ALMUERZO					
ONCES	Yogurt Galletas festival	Porción de frutas	Sorbete de curuba Roscon	Lecho Galleta (colacion de ramo)	Kumis Galletas wafer

Huevo en perico: lleva cebolla y tomate
Ensalada de verduras: zanahoria, hielichuala, arveja fresca, calabaza, mayonesa, salsichas
Avena en leche, esencia de vainilla
Espaguetis criollos: calabaza y tomate
Frutas: mandarina, papaya, fresas, uvas
Ensalada agrídulca: repollo, manzana, piña, crema de leche
Kumis - yogurt en botella individual
Cabezona, mayonesa, salsichas
Sorbetes con leche
Galleta lecherita son de colaciones ramo

MINUTA PATRON SEMANA TRES

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
NUEVES	Colada de bienestar/maizena	Jugo de papaya con naranja	Chocolato	Jugo de curuba	Chocolate en leche
	Arepas de choclo	Pulpos	Sanduche club	Arepas de queso	Buñuelos
	Lonchita de queso	Mini tostadas			
	Sopa de guineo	Crema de papa criolla	Sopa de fideos	Crema de cebolla cabezona	Crema de ahuyama
	Sanduche de verduras	Arroz	Arroz al pimenton	Espaguetis en salsa roja	Arroz con perejil
					Garbanzo
ALMUERZO	Carne desmechada	Frijol sudado con plátano	Pechuga spanada	Albondigas	Cuadritos de callo
	Arroz blanco	Carne a la plancha	Guiso de espinacas	Papa chips	Plátano al horno
	Yuca frita	Ensalada : tomate, repollo, lechuga	Deditos de yuca	Ensalada: mazorca, tomate, pepino	Rodajas de tomate
	Jugo de guayaba	Limonada	Jugo de tomate de arbol	Jugo de lulo	Jugo de fresa
	Ensalada de frutas (banano, mango, uva)	Lacho	Jugo de uva criolla	Leche, bocadillo y queso	Sorbete de mango
ONCES		Torta de ahuyama	Galletas de mantequilla		Galleta wafer

Frijol blanco

Sofita de verduras: arveja, habichuela, zanahoria, tostado, huevo

Pulpos de salchicha

Sanduche club: pan tujado con huevo

El jugo de uva criolla debe ser cocido

MINUTA SEMANA CUATRO

 **cajason**
UNIVERSIDAD DEL CAJÓN

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
NUEVES	Caspiruleta	Leche	Colada de bienestar/maizena	Sorbete de curuba	Jugo de melón
	Galletas de soda	Brownie	Tortilla de huevo	Sandwich de queso	Empanadilla/Fritas de harina de trigo y bienestarina
ALMUERZO	Lonchita de queso		Arepa		
	Sopa de papacon	Ajiaco Santafereño	Sopa de arroz	Sopa de lentejas	Crema de zapo con mazorca
	Corazones sudados	Arroz nieve	Espaguetis		
	Guiso de verduras	Pechuga desmechada	Albondigas	Arroz al pimentón	Arroz al perejil
	Arroz blanco		Patacon		
	Papa al vapor	Rodaja de tomate	Ensalada de verduras	Huevo frito	Carne a la plancha
	Jugo de tomate de arbol	Jugo de guayaba		Zanahoria rallada con naranja	Papa a la francesa
	Sorbete de mora	Avena helada	Jugo de piña	Papa enchaquetada	Guiso de calabaza
	Roscon	Torta de naranja	Crispeta	Naranjada	Jugo de maracuya
				Bebida de nucita	Kumis/yogurt
ONCES			Jugo de lulo	Croissant	Hojaldrita

Visceras rojas: hígado, corazones, mollejas (por kilos)
 Sorbete va en leche
 Guiso de verduras: zanahoria, habichuela, arveja, cebolla, tomate
 Guiso de calabaza: calabaza, huevo, calabaza y tomate

	l	Sistema de recolección, tratamiento y disposición de efluentes adecuados y aprobados por la autoridad competente	1	* No se realiza tratamiento y disposición adecuada de residuos líquidos, además las tuberías están expuestas generando humedad y focos de insalubridad		
	m	El manejo de residuos líquidos al interior de la planta es seguro	1	Se cuenta con tuberías suficientes, pero los sifones no cumplen con el requisito establecido		
		Disposición de residuos Sólidos			4	2
	n	Manejo adecuado de residuos sólidos en la planta y remoción frecuente de allí	1	Los recipientes para la clasificación de residuos sólidos no cumplen con lo establecido en el PROTOCOLO DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS T- E - 05, sin embargo en el cuarto de aseo se esta llevando a cabo la clasificación adecuada de residuos sólidos		
	o	Manejo sanitario de residuos sólidos	1			
		Instalaciones sanitarias			6	6
	p	Servicios sanitarios, bien dotados, y separados del área de preparación	2			
	q	Se cuenta con sanitarios adecuados, para la disposición de aguas hervidas y excretas	2			

	r	Servicios sanitarios para el uso público, separados para hombre y mujeres	2			
37		CONDICIONES ESPECIFICAS DEL AREA DE PROCESO				
		Pisos y drenajes			4	3
	a	Pisos en materiales sanitarios y libres de grietas	1	El material del piso es resbaloso		
	b	pendientes del 2% en áreas húmedas y 1% en áreas secas. Sifones de 10 cm por cada 40 o 90 m ² . según el caso	2			
		Paredes, techos			4	2
	c	Paredes sanitarias	1	Se observan paredes deterioradas, con grietas ocasionadas por la humedad		
	d	Techos sanitarios	1	En algunas partes el tejado no es adecuado, facilita el acceso de luz y por consiguiente de la lluvia		
	e	Ventanas y otras aberturas en condiciones sanitarias y con protección anti-insectos	2	Se instalarlo protección contra insectos en las ventanas de la cocina	2	2

		Puertas			4	2
	f	Puertas en materiales sanitarios. Luz de puerta no mayor a 1 cm	1	La puerta de salida de residuos sólidos superan los 1 cm		
	g	No existe acceso directo del exterior al área de elaboración. Puertas autocerrables	1	Las puertas no son autocerrables		
		Iluminación			6	6
	h	Iluminación natural o artificial adecuada y suficiente	2			
	i	Intensidad de acuerdo con la escala de luxes	2			
	j	Luminarias de seguridad, debidamente protegidas y que no alteren los colores naturales	2			
		Ventilación			2	1
	k	Ventilación natural o artificial, evita la condensación y la acumulación de calor. Aberturas de ventilación protegidas	1	No se cuenta con suficiente ventilación ni con la campanas extractoras de vapores		
38		Equipos y utensilios	2		2	2
39		Operaciones de preparación y servido de los alimentos			18	18
	a	Recepción de materias primas en condiciones higiénicas	2			
	b	Descontaminación de materias primas crudas como hortalizas, verduras, carnes y productos hidrobiológicos antes de su preparación	2			
	c	Desinfección de hortalizas y verduras que se consuman crudas	2			
	d	Almacenamiento adecuado de alimentos perecederos en independiente de productos terminados bajo condiciones de refrigeración y/o congelación.	2			
	e	Personal vinculado directamente en la preparación, no manipula dinero simultáneamente	2			
	f	Los alimentos y bebidas expuestos a la venta se mantienen protegidos del ambiente por medio de vitrinas, mallas metálicas	N.A.			
	g	El servido de los alimentos es en forma sanitaria	2			
	h	El lavado de utensilios se realiza en forma sanitarias al igual que las superficies para el picado son de material sanitario	2			
	i	La limpieza y desinfección de los utensilios se realiza con sustancias permitidas y en forma sanitaria	2			

	j	Si no se cuenta con agua y equipos en cantidad y calidad suficientes se utiliza utensilios desechables	2			
40		Responsabilidad				
		PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS				
		Estado de salud			4	4
	a	Reconocimiento médico	2			
	b	Control de contaminación de los alimentos con enfermedades transmisibles por personas	2			
		Educación y capacitación			8	8
	a	Capacitación de todas las personas en manejo sanitario de alimentos y en su labor propia	2			
	b	Plan de capacitación continuo y permanente	2			
		Avisos alusivos al cumplimiento de prácticas higiénicas	2	Se instalaron avisos alusivos a las buenas practicas de manufactura		
	e	Capacitación y entrenamiento del personal en el manejo de los puntos críticos bajo su control	2			
		Prácticas higiénicas y medidas de protección			24	24
	a	Esmerada limpieza e higiene personal	2			
	b	Vestimenta de color claro, con cierres, sin bolsillos, responsabilidad de la empresa	2			
	c	Lavado de manos con agua y jabón. Desinfección de manos cuando se necesita	2			
	d	Cabello recogido y cubierto totalmente. Protector de boca	2			
	e	Uñas cortas, limpias y sin esmalte	2			
	f	Calzado cerrado, resistente, impermeable y de tacón bajo	2			
	g	Guantes, si son necesarios limpios y libres de roturas desperfectos	2			
	h	tapabocas en las operaciones de alto riesgo	2			
	i	Ausencia de joyas u otros accesorios. Lentes asegurados por mecanismos ajustables	2			
	j	No comer, fumar, o escupir	2			
	k	Personal sin afecciones en la piel o enfermedades infectocontagiosas	2			
	l	Visitantes cumpliendo medidas de protección	2			
		ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD				
		Control de calidad				

		Sistema de control				
		Requisitos del sistema de control y aseguramiento				
	a	Especificaciones sobre materias primas y productos terminados	2		2	2
	b	Documentación sobre planta, equipos y proceso	2		2	2
	c	Planes de muestreo, procedimientos de laboratorio, especificaciones y métodos de ensayo	2		2	2
	d	Control de calidad abarca no solo inspección y el ensayo sino todo lo relacionado con el producto	2		2	
		Laboratorio de pruebas y ensayos	2		2	2
		profesional o personal técnico idóneo				
		SANEAMIENTO				
	a	Programa de limpieza y desinfección	2		2	2
	b	Programa de desechos sólidos	2		2	2
	c	Programa de control de plagas	2		2	2
ELABORADO POR			FIRMA		REVISADO POR	
					FIRMA	

ANEXO 39. Circular interna compromiso alta dirección

CIRCULAR INTERNA N° 005 DEL 26 DE JULIO DE 2007

Por la cual se oficializa el PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA INTERNACIONAL NTC-ISO 9001 V2000
para la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN

EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR
CAJASAN

En uso de sus atribuciones estatutarias contenidas en el artículo 38:

RESUELVE

PRIMERO: Oficializar mediante la presente circular el inicio del Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Internacional NTC-ISO 9001 V2000 para CAJASAN.

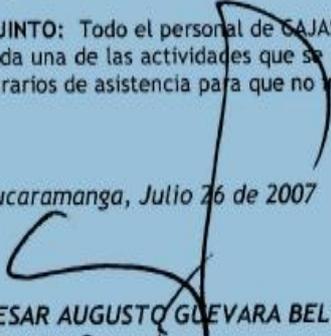
SEGUNDO: Implementar el sistema de gestión de calidad como una estrategia para mejorar el servicio de atención al cliente en CAJASAN en busca de: Generar fidelización de nuestros afiliados y usuarios; proyectar mayor organización a nuestras grupos de interés y desarrollar altos niveles de eficiencia y productividad.

TERCERO: Asignar como Líder del proceso en CAJASAN al Gerente de la Unidad de Dirección de Planeación y Control de la Gestión.

CUARTO: Asignar a los Gerentes de las unidades estratégicas de negocio y unidades de soporte como responsables de liderar el proceso al interior de su unidad. En cada unidad el Gerente asignará un representante de su área quien profundizará su capacitará en el sistema de gestión de calidad.

QUINTO: Todo el personal de CAJASAN participará obligatoriamente del proceso, asistiendo a cada una de las actividades que se programen. Es responsabilidad de los Gerentes definir los horarios de asistencia para que no interfiera con la prestación del servicio en la Caja.

Bucaramanga, Julio 26 de 2007


CESAR AUGUSTO GUEVARA BELTRAN
Director General