



**Universidad Politécnica Salesiana
Sede Guayaquil**

Unidad de Posgrados

**Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de
Calidad, Ambiente y Seguridad**

**Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Sistemas
Integrados de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad.**

**“Propuesta de una Guía Metodológica para la
Implementación del Sistema de Gestión de
Calidad Basado en Norma ISO 9001:2008, en el
Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”
de la Ciudad de Quito.**

**Autora:
Ing. Mónica Béhar Castro**

**Directora:
Julianna Cobo, MBA.**

**Marzo del 2012
Guayaquil – Ecuador**

DECLARACIÓN EXPRESA

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor, y de propiedad intelectual de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 29 de Marzo del 2012

Ing. Mónica Béhar Castro.

C.I: 0914288949

AGRADECIMIENTO

A Mariana Castro, M.Ed. Coordinadora del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, quien con su generosidad y experiencia, características de una excelente educadora de párvulos, quien me proporcionó todas las facilidades para concretar el presente trabajo.

A Julianna Cobos, M.B.A., directora de tesis quien con disposición total y gracias a sus conocimientos, me dirigió a lo largo de la elaboración de la Guía Metodológica.

A las autoridades de la Dirección y Coordinación de Posgrados de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, quienes nos brindaron la oportunidad de realizar la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad. Lobelia Cisneros, M.B.A y Ángel González, M.B.A, y a todo el personal de apoyo.

Al Dr. Marcos Peñaherrera, quien siempre ha confiado en mi tenacidad, para culminar mis estudios, y me ha brindado una franca amistad.

Y con especial agradecimiento, por el apoyo brindado al Sr. Alfredo Barriga, Ph.D. con una amplia trayectoria y reconocimiento como profesor de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme e iluminarme en cada momento, para concretar el presente texto.

A mi madre que con su estímulo inquebrantable me ha apoyado constantemente.

A Pía y Luis, por ser mis hermanos.

A Gyancarlo, mi sobrino quien con su espíritu emprendedor es un estímulo constante.

A la memoria de mi padre Luis Jaime Béhar Besso, quien nos inculcó la valiosa costumbre de aprender a través de la lectura.

ÍNDICE GENERAL

	Página
CARÁTULA	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
ÍNDICE DE IMÁGENES	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE TABLAS	XI
RESUMEN/ABSTRACT	XIII
 INTRODUCCIÓN	
i. Presentación	2
ii. Antecedentes	2
iii. Planteamiento del problema	5
iv. Justificación	5
v. Objetivos	7
vi. Marco metodológico	8
vii. Hipótesis	9
viii. Presentación de los resultados y definiciones más importantes	10
 CAPÍTULO 1	
LA INSTITUCIÓN, CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR “CAROLINA TERÁN”.	
1.1 Aspectos legales de su creación, dirección y coordinación.	12
1.1.1 Breve Reseña Histórica	12

1.1.2	Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”.	13
1.2	Organización del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”.	15
1.2.1	Objetivo general.	15
1.2.2	Objetivos Específicos.	15
1.2.3	Áreas del Centro Infantil.	17
1.2.4	Misión, Visión, Políticas Institucionales, Estándares de Calidad.	20
1.2.4.1	Misión.	20
1.2.4.2	Visión.	20
1.2.4.3	Políticas.	21
1.2.4.4	Estándares de Calidad.	22
1.3.	Infraestructura.	25
1.3.1	Departamento de Salud.	25
1.3.2	Departamentos Operativos.	25
1.4	Personal Involucrado.	29
1.4.1	Personal Administrativo y Técnico.	29
1.4.2	Evaluación del Personal	38

CAPÍTULO 2

DOCUMENTACIÓN.

2.1	Diagnóstico inicial de la situación actual.	39
2.1.1	Análisis FODA.	42
2.1.2	Matriz de Suficiencia ISO 9001:2008.	47
2.1.3	Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.	48
2.1.3.1	Enfoque al cliente.	48
2.1.3.2	Liderazgo y participación del personal.	50
2.1.3.3	Enfoque basado en procesos y enfoque del sistema para gestión.	51
2.1.3.4	Plan de mejora.	51
2.2	Identificación de Procesos Interrelacionados.	52
2.2.1	Descripción de Procesos Interrelacionados.	55

2.2.2	Descripción de las actividades y Fichas de Procesos Operativos.	55
2.2.3	Descripción de las actividades y Fichas de Procesos de Apoyo.	83
2.2.4	Descripción de las actividades y Fichas de Procesos Estratégicos.	91
2.2.4.1	Medición, análisis y mejora.	99
2.3	Elaboración del Manual de Calidad y Procedimientos Normativos.	107
2.3.1	Manual de Calidad.	107
2.3.2	Procedimientos.	108
2.3.3	Identificación de Variables e Indicadores de Desempeño.	125

CAPÍTULO 3

DESARROLLO DEL DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008.

1.1	Evidencias de Cumplimiento con los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.	130
1.1.1	Desarrollo de la tabla de evidencias de cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.	131
3.2	Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	139
3.2.1	Actividades relacionadas a la política de la calidad.	139
3.2.2	Documentación.	140
3.2.3	Levantamiento de información.	140
3.2.4	Capacitación de Auditores.	141
3.2.4.1	Principios que deben cumplir los auditores.	141
3.2.4.2	Los principios de la auditoría: Independiente y sistemática.	142
3.2.4.3	Auditorías.	146
3.2.4.4	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.	147

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1	Conclusiones.	148
-----	---------------	-----

4.2	Recomendaciones.	153
	BIBLIOGRAFÍA.	156
	GLOSARIO.	159
	ÍNDICE DE ANEXOS	
	Anexo No 1: Test de Nelson Ortiz Pinilla.	164
	Anexo No 2: Ejemplo de Planificación Diaria en Educación Inicial.	166
	Anexo No 3: Matriz de Suficiencia ó de Requisitos ISO 9001:2008.	168
	Anexo No 4: Manual de la Calidad del CIBV “Carolina Terán.	181
	Anexo No 5: Tabla °N 26. Cronograma de Actividades para la Implementación del SGC.	191
	Anexo No 6: Artículos mandatorios para instituciones públicas.	193

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No 1: Fachada Principal del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”.	14
Imagen No 2: Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”. Sección Tercera A.	17
Imagen No 3: Comedor de la Sección Tercera a: Niños/as de 3 a 4 años del CIBV.	26
Imagen No 4: Niños/as jugando en el patio del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	27
Imagen No 5: Salón de Juegos Educativos de Desarrollo Psicomotriz del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	27
Imagen No 6: Sección Tercera A del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	28
Imagen No 7: Sección Segunda B del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	28
Imagen No 8: Coordinadora del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	30
Imagen No 9: Visitadora Social del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	31
Imagen No 10: Asistente Financiero del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	32
Imagen No 11: Psicóloga del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	33
Imagen No 12: Doctor del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	34
Imagen No 13: Odontóloga del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	35
Imagen No 14: Parvularia y Coordinadora de Pedagogía del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	36
Imagen No 15: Auxiliar de Pedagogía del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	37
Imagen No 16: Personal de la Cocina del CIBV “Carolina Terán”, 2012.	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama estructural del CIBV. “Carolina Terán”.	16
Gráfico 2: Enfoque basado en partes interesadas.	50
Gráfico 3: Mapa de proceso general del CIBV. “Carolina Terán”.	53
Gráfico 4: Mapa de procesos interrelacionados, del CIBV. “Carolina Terán”.	54
Gráfico 5: Diagrama de flujo del proceso de gestión de servicio social.	56
Gráfico 6: Proceso de enseñanza inicial.	60
Gráfico 7: Diagrama de flujo de las actividades diarias del proceso de enseñanza inicial.	61
Gráfico 8: Procesos de salud del CIBV “Carolina Terán”.	65
Gráfico 9: Diagrama de flujo del proceso de psicología.	67
Gráfico 10: Diagrama de flujo del proceso de atención médica.	72
Gráfico 11: Diagrama de flujo del proceso de atención odontológica.	76
Gráfico 12: Diagrama de flujo de proceso de nutrición.	80
Gráfico 13: Diagrama de flujo del proceso de compras.	84
Gráfico 14: Diagrama de flujo de la gestión del plan anual.	93
Gráfico 15: Diagrama de flujo de la revisión por la dirección.	96
Gráfico 16: Diagrama de flujo del proceso de la mejora continua.	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1: Organización interna del área pedagógica.	18
Tabla No 2: Análisis FODA, para determinar la situación actual del CIBV “Carolina Terán”.	40
Tabla No 3: Ficha de proceso de gestión de servicio social para niños de 1 a 5 años de edad.	57
Tabla No 4: Ficha de proceso de educación inicial para niños de 1 a 5 años de edad.	62
Tabla No 5: Ficha de proceso de atención psicológica a niños de 1 a 5 años de edad.	68
Tabla No 6: Ficha de proceso de atención psicológica a niños de 1 a 5 años de edad.	73
Tabla No 7: Ficha de proceso de atención odontológica a niños/as de 1 a 5 años.	77
Tabla No 8: Ficha de proceso de nutrición para niños/as de 1 a 5 años.	81
Tabla No 9: Ficha de proceso de compras.	85
Tabla No 10: Ficha de proceso de recursos humanos.	88
Tabla No 11: Ficha de proceso de gestión de planeación estratégica operativa del desarrollo integral de los niños/as del CIBV. “Carolina Terán”.	94
Tabla No 12: Ficha de proceso revisión por la dirección.	97
Tabla No 13: Ficha de proceso de mejora continua.	105
Tabla No 14: Procedimiento: Control de documentos.	110
Tabla No 15: Procedimiento: Control de registros.	113
Tabla No 16: Procedimiento: Auditorías internas.	116
Tabla No 17: Procedimiento: Servicios no conformes.	119
Tabla No 18: Procedimiento: Acciones correctivas y preventivas.	122
Tabla No 19: Procedimiento: Revisión por la dirección.	124
Tabla No 20: Matriz de indicadores de Procesos Estratégicos.	127

Tabla No 21: Matriz de indicadores de Procesos Operativos.	128
Tabla No 22: Matriz de indicadores de Procesos de Apoyo.	129
Tabla No 23: Evidencias de cumplimiento con requisitos del SGC.	133
Tabla No 24: Atributos Personales, Conocimientos y Habilidades de los Auditores.	144
Tabla No 25: Conocimientos genéricos, específicos y habilidades de los líderes de los equipos auditores.	145
Tabla No 26: Cronograma de Actividades para la Implementación del SGC. (Ver anexo 5).	191

RESUMEN

Propuesta de una Guía Metodológica para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán de la Ciudad de Quito.

Ing. Mónica Béhar, monica.behar@gmail.com
Julianna Cobo, MBA., julianna.cobo@gmail.com

*Universidad Politécnica Salesiana, Maestría en Sistemas Integrados en Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. Octubre del 2011 – Marzo del 2012.
Sistema de gestión de calidad, enfoque en procesos, requisitos.*

La presente Guía de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), mejorará la calidad de los servicios del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” que es un centro de desarrollo integral para niños de 1 a 5 años de edad, provenientes de familias pobres. Dichos centros infantiles son administrados por el Ministerio de Inclusión Económica Social y el Instituto de la Niñez y Familia, MIES/INFA, los mismos que se alinean a los objetivos establecidos en el Plan Nacional Para el Buen Vivir del gobierno actual. Considerando todos estos aspectos legales y obligatorios para las Instituciones Públicas.

En el presente trabajo se ha identificado los procesos, y su correspondiente mapa de procesos interrelacionados. Se ha desarrollado la ficha de control de los procesos, que permite diseñar eficazmente los Planes Operativos Anuales del Centro Infantil “Carolina Terán”. Así como los indicadores de seguimiento y desempeño de los procesos ó servicios, y del Sistema de Gestión de Calidad.

Se ha realizado el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), aplicado la matriz de suficiencia para evidenciar cumplimiento de los requisitos del SGC, antes y después de la elaboración de la “Guía Metodológica de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad”. Se ha elaborado documentación crítica requerida por el SGC. Y finalmente se presenta un Diagrama de Gantt, para exponer cronograma de actividades, responsables, presupuesto y tiempo límite para la implementación del SGC en el centro infantil, previamente se deberá realizar la capacitación de su personal en el conocimiento e interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

Por lo tanto la guía de implementación del SGC, se ajusta adecuadamente para llevar a cabo, controlar y mejorar las actividades contempladas en los planes operativos que son generados por el Plan Estratégico de Desarrollo Integral del MIES/INFA.

SUMMARY

Proposal of a Methodological Guide for the Implementation of the Quality Management System Based on ISO Norm 9001:2008, in the "Carolina Terán" Children Center for Good Living in the City of Quito.

Ing. Mónica Béhar, monica.behar@gmail.com
Julianna Cobo, MBA., julianna.cobo@gmail.com

*Salesian Polytechnic University, Master in Integrated Systems in Quality, Environment and Security Management. October 2011 - March 2012.
Quality Management System, focus on processes, requirements.*

This Implementation Guide for the Quality Management System (QMS), will allow to improve the quality of the services of the "Carolina Terán" Children Center for Good Living which is a comprehensive development center for children from 1 to 5 years old from poor families; these children centers are administered by the Ministry of Economic and Social Inclusion (MESI¹) and the Institute of the Childhood and Family (ICFA²), which are aligned to the objectives established in the National Plan For Good Living of the current government. All these aspects are considered legal and mandatory for Public Institutions.

This work has identified the processes and their corresponding map of interrelated processes. It has been developed the card for the control of processes which allows to effectively design the Annual Operational Plans of the "Carolina Terán" Children Center. As well as the indicators for monitoring and performance of processes or services, and for the Quality Management System

The SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), analysis has been developed; applied the matrix of sufficiency to demonstrate compliance with the requirements of the QMS, before and after the development of the "Methodological Guide for the Implementation of the Quality Management System". Critical documentation needed by the QMS has been elaborated. And finally, a Gantt's Chart is presented to expose chronogram of activities, people in charge, budget and time limit for the implementation of the QMS in the children center; previously, the personnel needs a prior training for the understanding and interpretation of the requirements of the ISO Norm 9001:2008

Therefore the implementation guide of the QMS is properly adjusted to carry out, to control and to improve the activities considered in the operational plans that are generated by the Strategic Plan for Integral Development of the MESI/ICFA.

¹ MESI > MIES – Ministerio de Inclusión Económica y Social

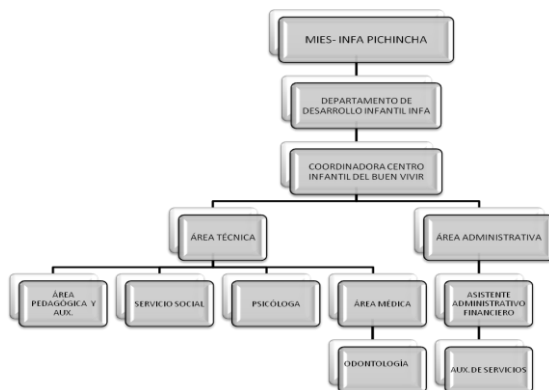
² ICFA > INFA – Instituto de la Niñez y la Familia

El Desafío de los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV), de enfocar su estructura organizacional al control de procesos.

Por: Ing. Mónica Béhar.

¿Pueden los Centros Infantiles del Buen Vivir, enfocar su gestión de servicios mediante la identificación de los procesos que realizan dentro de su organización?. Cuando observamos el Organigrama Estructural del CIBV “Carolina Terán”, entendemos que la alta dirección es el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), quienes obedecen al Plan Nacional del Buen Vivir, en el mismo se plantean varios objetivos, de los cuales uno de ellos está relacionado a la elaboración del Programa de Desarrollo Integral de la Niñez del Ecuador. “Donde se provee la atención a menores de seis años, garantizándose su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos”, como se declara en los Derechos del Buen Vivir relacionado a niñas/os y adolescentes, promulgados en la Constitución de la República del Ecuador.

Organigrama Estructural del CIBV, “Carolina Terán”.



EL MIES y el Departamento de Desarrollo Infantil del INFA, coordina y administra directamente a los CIBV respectivamente, diseñan su Planes Estratégicos para impartir el desarrollo integral de los niños/as de los CIBV, y estos a su vez deben diseñar sus **Planes Operativos Anuales (POAs)**, cuyo cumplimiento se lo hace a través de las diferentes áreas: técnica y administrativa, significa que van haber áreas operativas relacionadas con los servicios de educación inicial, atención médica, psicológica, odontológica, nutrición, servicio social y una área administrativa que gestiona los recursos necesarios para que funcionen diariamente los centros infantiles y aunque no manejen dinero en efectivo, deben conocer el presupuesto asignado por el Estado, y administrado por MIES/INFA.

Considerando los antecedentes mencionados, el desafío consiste en visualizar cada área de la estructura organizacional como un proceso, se podría simplificar de la siguiente forma: donde se diseñan los planes estratégicos los llamaremos Procesos Estratégicos, donde se generan los Planes Operativos Anuales los llamaremos Proceso Operativos y donde se gestionan los recursos necesarios serán los Procesos de Apoyo, estos últimos son los gestionados en los Centros Infantiles del Buen Vivir, son aquellos que deben ser monitoreados, controlados y evaluados con el apoyo de su coordinador y el equipo técnico que trabaja en cada uno de ellos, como son las profesoras parvularias, los médicos, la psicóloga, visitadora social, odontóloga, jefa del área de alimentación, es decir el personal responsable de cada proceso que genera los servicios que van a garantizar el desarrollo integral de los niños/as provenientes de familias vulnerables económicamente.

Cada proceso identificado, deberá elaborar su documentación de control, específica y bien entendida por los responsables de llevar a cabo los procesos, cuyo control se puede simplificar en un documento denominado **“Ficha de Control de Procesos”**, donde se declaran características únicas de cada proceso, permitiendo facilitar las labores diarias del personal, y la obtención de objetivos claros y sobre todo medibles.

Pongamos como ejemplo el proceso de educación inicial: El cual empieza con la lista de niños/as admitidos por el CIBV, los mismos que deben ser analizados a través del Test de Nelson Ortiz, que permite evaluar los niveles de desarrollo en cuatro áreas básicas: motricidad gruesa, motricidad fina, audición/ lenguaje y desarrollo afectivo-social, según los resultados los niños pueden estar dentro de parámetros calificados como alerta, medio, medio alto y alto del desarrollo para niños menores de 60 meses. Estas evaluaciones determinan los diseños de los planes de educación inicial diarios que se deberán elaborar para cada sección conformada por niños de 1 a 5 años. Los planes generan una serie de registros, como reportes de los logros alcanzados en los cuatro parámetros evaluados, registros anecdóticos o de las observaciones más relevantes de los niños, así como los registros dirigidos a psicología.

Es decir una serie de documentos, registros y requisitos legales que se deben cumplir para proporcionar el servicio de educación inicial de niños de 1 a 5 años, entre los aspectos legales tenemos el cumplimiento del Currículo Operativo Institucional Para Educación Inicial de niños de 1 a 2, y de 2 a 3 años establecidos por el MIES, así como el Currículo Operativo Institucional Para Educación Inicial de niños de 3 a 4, y

de 4 a 5 años del Ministerio de Educación. Es obligatorio el cumplimiento de las disposiciones del MIES/INFA.

En la ficha de control, también deben detallarse las actividades específicas que conforman el proceso de educación inicial, señalando los elementos de entrada y el proceso de origen respectivo, los elementos de salida o resultados y sus procesos de destino, es ahí donde se puede ver que hay registros que se dirigen a otros procesos de atención a los menores como son salud y psicológica, es decir se genera la relación entre los procesos mencionados, procurando una mejor gestión porque ya hay una contribución del diagnóstico inicial como resultado del Test del Nelson Ortiz. Si enfocamos nuestra atención en los demás procesos vamos a reconocer cuales son los resultados que alimentan a otros procesos convirtiéndose en sus elementos de entrada, es así como se crea el **“mapa de procesos interrelacionados”** que van a formar el Sistema Operativo. Cada proceso tiene personal, infraestructura y ambiente de trabajo característico de los servicios que van a impartir en este caso las profesoras con experiencia en la atención a niños de 1 a 5 años y con sus respectivas auxiliares pedagógicas como lo indica los estándares de calidad de los centros infantiles. La infraestructura son aulas cumpliendo estándares de calidad, equipadas con medios audiovisuales, con materiales didácticos que facilitan la educación inicial y preservación de los niños de diferentes edades. El ambiente dentro de ellas debe mantenerse limpio y ordenado, con suficiente luz y ventilación, las actividades desarrolladas en ellas siempre serán con respeto y cordialidad hacia los niños/as y sus padres de familia.

Uno de los contenidos más importantes que tienen las fichas de procesos son los **“indicadores de seguimiento de los procesos”** que se deben monitorear: % de niños con motricidad gruesa, con motricidad fina, % de niños con lenguaje desarrollado, % de niños con desarrollo afectivo-social, % de niños con desarrollo nocional y todos ellos persiguiendo el objetivo de alcanzar la educación inicial del 100 % de los niños ingresados en el CIBV, por lo tanto hay una tarea mensual que es la de evaluar los indicadores para determinar el cumplimiento de la meta establecida. Toda esta información organizada y detallada facilita el desarrollo de los POAs. En este enfoque de procesos interrelacionados, consiste el desafío de los Centros Infantiles del Buen Vivir.

Sin embargo hay evidentes posibilidades de comprender en su justa medida, el enfoque a procesos interrelacionados en los Centros infantiles del Buen vivir, puesto que todos ellos disponen del personal con un buen desempeño y experiencia en cada una de sus áreas.

Esta orientación de procesos es el primer paso para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que cumple con el compromiso de la mejora continua de los programas de desarrollo integral de las niñez ecuatoriana, que todos los Centros Infantiles del Buen Vivir deberán cumplir en un futuro cercano.

INTRODUCCIÓN

El Ecuador en si mismo se caracteriza por la existencia de una población menor predominante, lo que implica el requerimiento de instituciones educativas destinadas a la formación y desarrollo educativo para infantes comprendidos entre los 12 meses y 5 años de vida. Esta realidad implica una nueva necesidad: la existencia de instituciones que tengan esta alternativa de servicio, que favorezca una atención eficiente y que contribuya realmente al desarrollo de los niños en plenitud, en condiciones adecuadas para el desarrollo afectivo social, desarrollo cognoscitivo, desarrollo psicomotriz, desarrollo y formación de valores.

Este tipo de Centros de Desarrollo Infantil deben tomar en cuenta aspectos que son vitales para el objetivo propuesto, tales como: vincular los niños con el sistema educativo integral en un ambiente apropiado, crear la infraestructura adecuada, atender su alimentación y salud, capacitar el personal idóneo para esta actividad específica.

Un antecedente importante que hay que considerar es el relacionado con las circunstancias socioeconómicas de la familia actual, en la que tanto el padre como la madre se ven obligados a trabajar fuera del hogar para buscar el sustento familiar. Este fenómeno da lugar a la crisis de la familia e implica la necesidad de elegir un lugar que garantice que sus hijos puedan recibir el cuidado integral que satisfaga sus necesidades, bajo el cumplimiento de las leyes del Ecuador: Constitución de la República del 2008, Código de la Niñez y Adolescencia. Disposiciones del Ministerio de Educación, Ley Orgánica del Servicio Público, Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009 – 2013, entre otros. Por lo tanto el Estado garantiza el desarrollo integral de los niños ecuatorianos.

“Art. 46.- El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: Atención a menores de seis años, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos”.¹

¹ Constitución de la República del Ecuador, Capítulo segundo, Derechos del buen vivir, Sección quinta, Niñas/os y adolescentes, 2008, p., 31.

i. Presentación del tema.

El presente trabajo: “Propuesta de una Guía Metodológica para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, de la ciudad de Quito.

Se lo ha realizado a través de visitas técnicas al centro infantil, como parte de la investigación básica para obtener información detallada de cómo está estructurado y funciona. Posterior a esto se ha considerado todos los requisitos críticos que se deben conocer, desarrollar e implementar en un Sistema de Gestión de Calidad, los mismos que han sido proporcionados en el presente trabajo, con el fin de proveer la ayuda necesaria para gestionar los servicios que brinda el centro infantil, dentro de un marco de satisfacción de partes interesadas y mejoramiento continuo.

ii. Antecedentes

Las instituciones públicas y privadas conocen la importancia de trabajar dentro de un Sistema que facilite la “Gestión de Calidad” para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. Sin embargo cuando se trata de ayudar a cubrir necesidades básicas que permitan el desarrollo integral de los niños en Centros infantiles del Buen Vivir, Instituciones de administración directa por el INFA, cuyo objetivo primordial es garantizar los derechos integrales de los niños ecuatorianos de 0 a 5 años, se convierte en decisión imperativa el hecho de conocer y trabajar bajo un esquema de procesos que generan las áreas de servicios, las mismas que deben cumplir objetivos específicos y de forma general el cumplimiento a tiempo de Planes Operativos, así como de aspectos legales y obligatorios de las entidades coordinadoras y administrativas del país: Ministerio de Inclusión Económica y Social, e Instituto de la Niñez y Familia, MIES/INFA respectivamente.

Todos estos aspectos mencionados permiten relacionarlos directamente con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, el cual genera mejoramiento continuo en la calidad

de sus servicios, puesto que eso influye directamente en la población mas desprotegida y cuyas necesidades y derechos deben ser garantizados por el Estado Ecuatoriano, a través de instituciones públicas que actúen de forma transparente y eficiente cumpliendo el Plan de Desarrollo Integral de la Niñez. Niños/as que posteriormente deberán constituir una población educada y económicamente activa.

Por lo tanto la ISO 9001:2008 cubre requerimientos bajo un enfoque basado en proceso de mejoramiento continuo y cuyo fin es la satisfacción de las partes interesadas, en este caso el Estado, las familias de escasos recursos económicos, los niños/as que deberán recibir: educación inicial, atención integral de la salud, alimentación y recreación. Y todo el personal involucrado en esta gestión, contribuir al cumplimiento del Plan de Desarrollo Integral de la Niñez Ecuatoriana.

Antecedentes técnicos.

Norma ISO 9001:2008. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), cuando una organización:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables y aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

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

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

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

Este aspecto declarado en las Normas ISO 9001:2008, involucra una metodología conocida como “Planificar-Hacer-verificar-Actuar”, que constituye la base para la mejora continua que se requiere en la gestión del centro infantil.

Ciclo Deming: Una de las principales herramientas para la mejora continua de la calidad de los productos o servicios en las empresas e instituciones públicas y privadas es el conocido Ciclo Deming, también nombrado ciclo **PHVA** (planear, hacer, verificar y actuar). El ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual dio origen al concepto. Sin embargo los japoneses fueron los encargados de darlo a conocer al mundo, nombrándolo así en honor al Dr. William Edwards Deming.³

El ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la mejora continua de la calidad dentro de las organizaciones. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente.

Estos pasos son: **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**. Dentro de cada uno de los pasos podemos identificar algunas actividades a llevar a cabo:

- **Planear:** establecer los objetivos de mejora, detallar las especificaciones de los resultados esperados, Identificar los puntos de medición.
- **Hacer:** aplicar soluciones, documentar las acciones realizadas.
- **Vigilar:** vigilar los cambios que se hayan realizado, obtener retroalimentación.
- **Actuar:** realizar los ajustes necesarios, aplicar nuevas mejoras, documentar.

² Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos

³ www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming.

iii. Planteamiento del problema

Actualmente los Centros Infantiles denominados del Buen Vivir, es una modalidad de Centros de Desarrollo Infantil Ecuatorianos, que administra el Instituto de La Niñez y Familia, INFA, quien está adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES.

El MIES e INFA atiende a cerca de 500 mil niños y niñas, de entre 0 y 5 años. La atención se realiza a través de dos modalidades: “Creciendo con Nuestros Hijos y Centros Infantiles del Buen Vivir“. Por lo que estos centros de ayuda infantil, de carácter público requieren una estructura organizacional, funcionando bajo un Sistema de Gestión de Calidad eficiente y eficaz, que permita llevar a cabo los objetivos del Plan de Desarrollo Infantil contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo o también llamado Plan Nacional Para el Buen Vivir del actual gobierno ecuatoriano.

¿Se puede integrar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, para medir el cumplimiento de los Planes Operativos Anuales del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, priorizando su mejora continua y satisfacción de partes interesadas?.

iv. Justificación

El Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, está administrado por el Instituto de La Niñez y Familia, INFA, y este a su vez lo coordina el Ministerio de Inclusión Económica y Social, (MIES), cuyo objetivo general en cuanto al desarrollo infantil es:

Garantizar la protección integral de derechos de los niños y niñas de 0 a 5 años en igualdad de oportunidades y condiciones, para lograr su pleno desarrollo en armonía con su entorno socio-cultural y ambiental, con la participación y corresponsabilidad del Estado, la sociedad y la familia.

Como línea de Desarrollo Infantil, el INFA contribuye al mejoramiento de los niveles de desarrollo integral de los niños y niñas menores de 5 años de edad

que viven en el país, cuyas familias están ubicadas en condiciones de pobreza y extrema pobreza (Página Web del INFA)⁴.

Partiendo del antecedente mencionado, el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, ubicado en la ciudad de Quito, desde hace 77 años se ha encargado de proporcionar servicios que permiten el desarrollo infantil de las familias más vulnerables en cuanto a situación económica precaria se refiere.

Servicios que cubren actividades en el cuidado diario de los niños entre 1 y 5 años de edad, cuyos componentes son: Educación inicial, salud, nutrición, recreación, educación familiar, este último aspecto con el objetivo de involucrar la participación activa de los padres de familia en el desarrollo integral de sus propios hijos.

El Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, durante el tiempo que ha venido proporcionando servicios que contribuyen al desarrollo infantil comunitario, ha pasado por un proceso de cambios generados por las políticas internas del INFA y este a su vez por las disposiciones gubernamentales de los Presidentes del Ecuador según cada época.

Actualmente la modalidad de Centros Infantil del Buen Vivir, tiene un sistema integral de servicios, el mismo no manejan fondos autofinanciados y partidas presupuestarios de dinero en efectivo, sino que sus actividades de servicio social, nutrición, salud, cuidados odontológicos, educación inicial y capacitación familiar, están cubiertos por un presupuesto establecido por el Estado Ecuatoriano, coordinado y administrado directamente por el MIES/INFA.

Por lo tanto los centros infantiles a través de mecanismos de comunicación internas, realizan sólo los requerimientos de los recursos para cubrir sus servicios. La comunicación a través de solicitudes escritas para la obtención de recursos alimenticios, medicinas, insumos de limpieza, equipos de comunicación, materiales de

⁴ www.infa.gov.ec, link Desarrollo infantil.

oficinas, materiales didácticos entre otros, son subvencionados directamente por el área financiera del INFA.

Todos estos cambios organizacionales han ido creando la necesidad de trabajar bajo un esquema de “Plan Estratégico Institucional”, cuyos objetivos se traducen en “Planes Operativos o de Acción” por cada área de servicio de los centros infantiles del Buen Vivir, estableciéndose indicadores de gestión que permiten a su vez medir los planes operativos. Y es aquí donde se pretende introducir los requisitos para gestionar la calidad de los servicios de dichos centros infantiles, a través de un Sistema de Gestión de Calidad que cubra satisfacción del cliente y mejora continua en el cumplimiento de los Planes Estratégicos y Operativos de los Centros Infantiles del Buen Vivir.

El Sistema de Gestión de Calidad, permitirá mejorar la calidad de sus servicios, con el fin de optimizar recursos, tiempo de acción, mejoramiento de la infraestructura, control de las actividades diarias de los procesos de atención de salud física y psicológica de los niños, su nutrición, el diseño de metodologías adecuadas en la enseñanza inicial, así como la capacitación de los padres de familias de los niños que se ven beneficiados con estos servicios públicos. Todos estos servicios bajo el cumplimiento de aspectos legales.

v. Objetivos.

Objetivo general: Desarrollar una “Propuesta de una Guía Metodológica para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, en el Centro de Desarrollo Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, que permita proveer servicios de mejor calidad, identificar y controlar procesos, agilizar tiempo de acciones, optimizar recursos, cumplir aspectos legales y reglamentarios, bajo los lineamientos estratégicos del Instituto coordinador MIES - INFA.

Objetivos específicos:

- Conocer las políticas, organización, infraestructura y servicios que provee el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” a los niños de 1 a 5 años.
- Identificar los procesos relacionados entre sí, mediante un mapa de procesos, el control de los mismos; identificar sus variables e indicadores de desempeño para medir cumplimiento de “Planes Operativos de los Procesos”, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar la situación actual del centro infantil mediante análisis FODA, aplicar matriz de suficiencia para determinar cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, antes de la elaboración de la guía de implementación.
- Elaborar documentación: políticas de calidad, manual de calidad y procedimientos requeridas por la norma ISO 9001:2008, junto con la codificación de la documentación respectiva.
- Determinar qué requisitos del SGC se han cumplido, después de la elaboración de la Guía de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.
- Presentar una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo un cronograma de actividades.

vi. Marco metodológico.

Las actividades que se realizaron como parte del procedimiento metodológico para la obtención de los objetivos específicos y con ellos el resultado final: el diseño de una Guía Metodológica para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008, específico para el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, se resumen a continuación:

1. Mediante visitas técnicas a la Institución, se realizó un diagnóstico inicial de la situación operativa del centro infantil, observándose infraestructura, áreas de servicios, trabajo del personal y sus respectivas entrevistas.
2. Posteriormente se identificó los procesos que se generan en la organización, con el propósito de identificar sus elementos entrantes y salientes; los vínculos que lo relacionan entre sí, los controles en el cumplimiento de los aspectos legales y documentales; los recursos necesarios; e identificación de los indicadores de seguimiento y desempeño de las áreas de proceso, así como los indicadores de eficacia del SGC, para gestionar el control en la mejora de la calidad de los servicios/procesos.
3. Se documentó las políticas y el manual de calidad y los procedimientos normativos necesarios para una implementación futura y eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y su forma de codificarlos.
4. Luego se desarrolló la tabla de cumplimientos de los requisitos del SGC, para determinar conformidades con las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008, una vez que se ha integrado los requisitos elaborados en la guía como parte de evidencias cumplidas.
5. Finalmente se ha diseñado un cronograma de trabajo como parte de la propuesta de implementación del SGC, con las descripciones correspondientes a las actividades contempladas en el mismo.

vii. Hipótesis.

¿Si la Propuesta de una Guía Metodológica para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, permitirá integrar los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de salud, nutrición, educación inicial,

recreación y capacitación familiar de los niños de 1 a 5 años, niños beneficiados con el Programa de Desarrollo Integral de la Niñez del MIES/INFA?.

viii. Presentación de los resultados y definiciones más importantes.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones del desarrollo de la “Propuesta de una Guía Metodológica de Implementación del SGC para el Centro Infantil del Buen Vivir Carolina Terán” de la Ciudad de Quito, se exponen en su capítulo correspondiente, considerando los aspectos legales que tienen que cumplir los centros infantiles, que son coordinados y administrados por instituciones públicas, las mismas que deben acogerse al Plan Nacional Para el Buen Vivir.

Sin embargo se las va a resumir de la siguiente forma, en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

- Se ha identificado los procesos: Estratégicos, operativos y de apoyo y su respectivo mapa de procesos interrelacionados, junto con los vínculos que los relacionan entre sí: Carpeta de expedientes de los niños/as, Test de Nelson Ortiz, Evaluaciones médicas y psicológicas, requerimientos nutricionales estándares y especiales, entre otros.
- Elaboración de la ficha de control de los procesos, permite diseñar eficazmente los Planes Operacionales Anuales del Centro Infantil “Carolina Terán”.
- Se ha desarrollado los indicadores de seguimiento y desempeño de los procesos/servicios, y del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo evaluar su eficacia y eficiencia.

- El análisis FODA, y la aplicación de la matriz de suficiencia permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos del SGC, antes y después de la elaboración de la “Guía Metodológica de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad”.
- El Diagrama de Gantt, expone el cronograma de actividades, responsables, presupuesto y tiempo límite para la implementación del SGC en el centro infantil.
- En cuanto a las definiciones más importantes que se utilizan en el desarrollo de este trabajo, se encuentran descritas en el glosario de forma detallada, considerando el contenido del trabajo, sin embargo hay que aclarar que en la elaboración de los procedimientos requeridos por la norma, se han descrito definiciones que no se las vuelve a repetir totalmente en el glosario.

CAPÍTULO 1

LA INSTITUCIÓN: CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR “CAROLINA TERÁN”.

1.1 Aspectos legales de su creación, dirección y coordinación.

A continuación se detallan los aspectos relevantes relacionados a la creación del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”.

1.1.1 Breve Reseña Histórica

A efecto de cubrir la necesidad de protección a la niñez desamparada, nació la idea de fundar un asilo de infantes, el mismo que en su comienzo recibió el nombre de Asilo Quito, que pasó a depender de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha. El 26 de febrero de 1936 fue la fecha de su fundación y permanece con esta denominación manteniendo las características de un jardín de infantes hasta 1937, año en el cual se amplía su cobertura y por decreto ejecutivo del general Alberto Enríquez Gallo, Jefe Supremo del Gobierno, pasa a ser dependencia del Ministerio de Previsión Social y Trabajo. Son los hogares de protección infantil los que inspiran y originan la organización de los jardines de infantes, que se convierten en hogares de protección de menores, el 27 de septiembre de 1937.

En la presidencia constitucional del Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río, el Ministerio de Previsión Social y Trabajo Dr. Leopoldo Chávez, mediante Decreto Ministerial No. 1182, cambió el nombre de la Casa Maternal No. 2 Quito, por el actual de "Mercedes

Carolina Terán", este nombre fue adoptado en reconocimiento por la donación de la casa y el terreno que hizo la distinguida señora antes mencionada, para las generaciones de niñas y niños que reciban la acción benéfica de este hogar de protección y del personal docente, que alterne en la prestación sacrificada de sus servicios, a través de los tiempos.⁵

1.1.2 Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”

El Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” ó CIBV “Carolina Terán”⁶, está ubicado en la Provincia de Pichincha, en el Cantón Quito, Parroquia Santa Prisca. Calle Luis Saá °N 14- 117 y Hermanos Pazmiño. Fundado el 26 febrero de 1936.

Según Acuerdo Ministerial, No. 00740 del 6 de Julio de 1998, el Dr. Alejandro Aguilar Alfaro, Subsecretario de Bienestar Social, autoriza su funcionamiento como Centro Infantil de Desarrollo Integral, facultando a la Dirección Nacional de Protección de Menores y según legislación vigente encargada de aprobar y supervisar los programas técnicos y administrativos del Centro Infantil “Carolina Terán”. Se otorga la autorización de funcionamiento debido al cumplimiento de los requisitos para establecimientos y funcionamientos de Centros Infantiles, en cuanto a infraestructura, personal técnico y administrativo, programas y planes de educación inicial entre otros aspectos que deben cumplir los Centros Infantiles de Desarrollo Integral. Dichos requisitos están establecidos en el Acuerdo Ministerial No 01945-A del 13 de Octubre de 1989, publicado en el Registro oficial No. 322 del 24 de Noviembre de 1989.

Anteriormente el Centro Infantil “Carolina Terán”, funcionaba con permisos provisionales concedidos por la Dirección Nacional de Protección de Menores, según oficio No. 0906 de Septiembre 25 de 1997, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 3 del Capítulo 1 del Reglamento para el Establecimiento y Funcionamiento de Centros Infantiles de Cuidado Diario.

⁵ Tomado del archivo general del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, 2009, p. 116.

⁶ Abreviatura CIBV “Carolina Terán”, (Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”).

Actualmente el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, depende del Instituto de la Niñez y de la Familia (INFA) , funciona cumpliendo sus políticas internas, bajo el enfoque de misión, visión, objetivos entre otros lineamientos internos, sin embargo el INFA se adscribe al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), anteriormente con diferentes denominaciones como Ministerio de Bienestar Social o Ministerio de Previsión Social y Trabajo, por lo tanto la fusión MIES-INFA tiene como objetivo general atender a niños y niñas de 0 y 5 años que viven en la pobreza, garantizando su desarrollo infantil integral en conjunto con el Estado, sociedad y familia. La atención se brinda a través de dos modalidades:

“Creciendo con Nuestros Hijos y Centros Infantiles del Buen Vivir”. Las dos modalidades de atención desarrollan los siguientes componentes: cuidado diario, salud, nutrición, educación, recreación y educación familiar. A continuación se expone la foto del CIBV “Carolina Terán”.

**IMAGEN No 1: FACHADA PRINCIPAL DEL CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR
“CAROLINA TERÁN”.**



Fuente: La autora. Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, año 2012.

1.2 Organización del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”.

La Organización del CIBV “Carolina Terán”, tiene sus objetivos bien definidos en cuanto al desarrollo integral de los niños/as que atienden diariamente. Los mismos que se encuentran directamente alineados con los objetivos del INFA-MIES. Que a continuación se exponen.

1.2.1 Objetivo general.

Lograr un adecuado desarrollo integral de la niña y el niño de 1 a 5 años, asegurando su salud física y emocional, nutrición, educación inicial, respetando sus derechos y diversidad cultural.

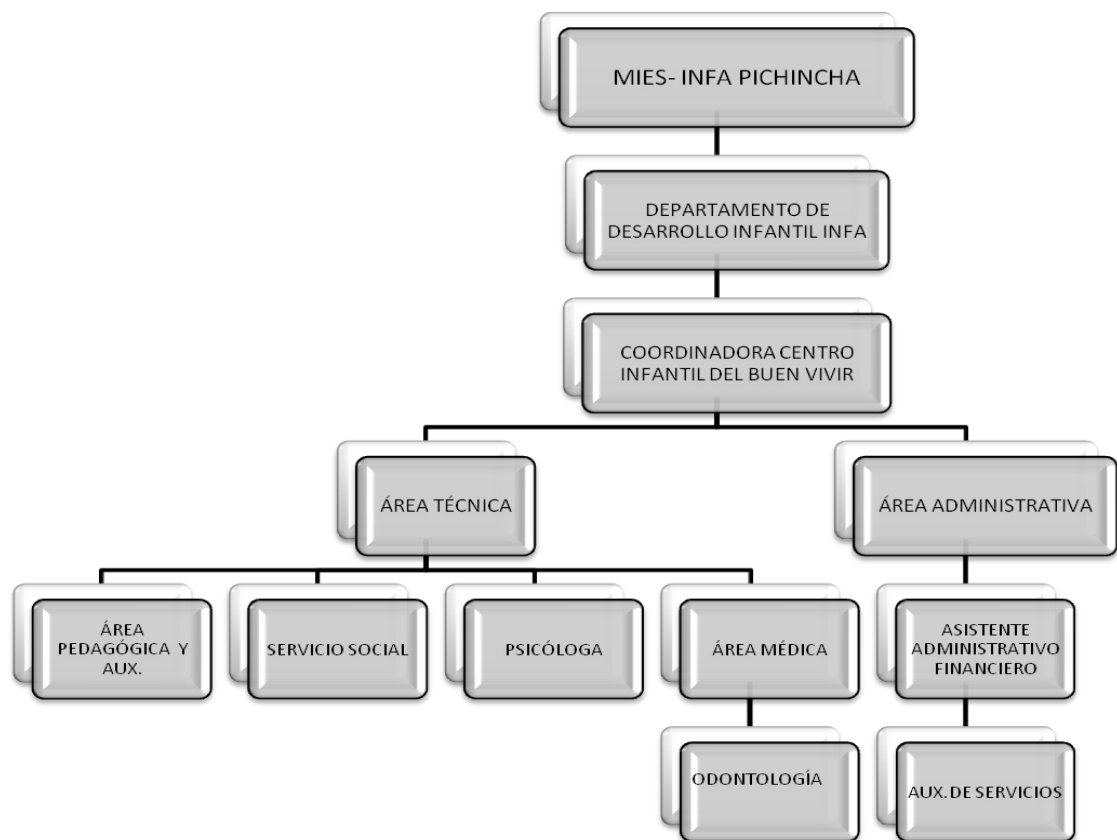
1.2.2 Objetivos Específicos:

- Desarrollar experiencias que le permitan el uso de habilidades y destrezas para potenciar su autoestima, su sentido crítico, su capacidad de construir sus propios aprendizajes dentro del Centro Infantil y en todas las circunstancias y condiciones que enfrentará en su vida.
- Contribuir al desarrollo de la capacidad de relacionarse con los otros niños y niñas, con los adultos y con la naturaleza, de una manera respetuosa, solidaria y tolerante.
- Promover y garantizar la interacción entre el centro infantil y las familias, con el fin de optimizar los roles que corresponden a cada uno de ellos en el proceso educativo.
- Superar problemas de desnutrición, salud y otros que afecten al desarrollo de las niñas y niños mediante su cuidado diario, así como a través de la capacitación de

los padres de familia que deberán entender su compromiso directo en el cuidado integral de sus hijos.

La Organización del CIBV “Carolina Terán”, está conformada por el área de coordinación que está encargada directamente de los departamentos técnico y administrativo, cuyo personal trabaja diariamente bajo un esquema de funciones determinadas en su manual de procedimientos operativos. Todos los resultados obtenidos de las diferentes áreas son reportados al Departamento de Desarrollo Infantil del INFA y éste a su vez al MIES.

GRÁFICO 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”.



Fuente: Archivos de Coordinación del CIBV, “Carolina Terán”, 2011.

A continuación se describen cada una de las áreas que conforman el organigrama estructural, resaltándose los aspectos importantes en cuanto a su funcionamiento.

1.2.3 Áreas del Centro Infantil.

- **Área de coordinación.-** En ésta área se coordina las actividades administrativas, técnicas y legales del CIBV, todas estas actividades deben ser informadas y supervisadas por el Centro de Desarrollo Infantil del INFA, el cual a su vez está subvencionado y supervisado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).
- **Área Pedagógica.-** Creada para impartir educación inicial a los niños y niñas que ingresan al CIBV. Está conformada por diferentes secciones, en las mismas se atiende a un número definido de niños y niñas de diferentes edades, con sus respectivas educadoras y sus auxiliares de apoyo. A continuación se expone la foto de una de las secciones y la tabla No 1., relacionada con la organización del área pedagógica.

IMAGEN No 2: CIBV. “CAROLINA TERÁN”. SECCIÓN TERCERA A.



Fuente: La autora.

TABLA No 1: ORGANIZACIÓN INTERNA DEL ÁREA PEDAGÓGICA.

Secciones	No. De Niñas/os	Edad Años	Educadora Responsable	Auxiliar de Apoyo	Observación
Primera	15	1 a 2	X	X	
Segunda "A"	15	2 a 3	X	X	Apoya en las dos secciones cuando lo necesitan.
Segunda "B"	15	2 a 3	X		
Tercera "A"	20	3 a 4	X	Sin apoyo	
Tercera "B"	20	3 a 4	X	Sin apoyo	
Cuarta Sección	25	4 a 5	X	X	Sr. X apoya cuando los niños hacen cultura física, recreación, computación.
	Total: 110				

Fuente: La autora. Visita técnica realizada al CIBV "Carolina Terán", 2011.

- **Área de Servicio Social.**

En esta área se informa los servicios que presta el centro a las familias de escasos recursos económicos, servicios relacionados al cuidado diario de los niños/as, así como los requisitos que deben cumplir los padres que quieren acogerse a dichos servicios. Área donde se procesa información generada por las visitas técnicas a las familias, realizadas por la visitadora social, que es el paso previo que determina la aceptación o no de los niños que quieren ingresar al CIBV.

- **Área de Psicología.**

Cuyo fin es diagnosticar problemas de la familia y los niños, consecuentemente realizar reuniones multidisciplinarias con el equipo técnico para orientar a padres de familia y proveer de terapias individuales según el caso detectado.

- **Área Médica.**

Se realiza la atención médica y/o de control a los niños que ingresan, así como su seguimiento en cuanto a niños sanos y enfermos. La atención médica involucra a los cuadros de enfermedad que se pueden presentar durante la permanencia de los niños y niñas en el CIBV. Antes de ingresar los niños deben cubrir un mínimo de requisitos para abrir su ficha clínica, deberán hacerse exámenes de sangre para determinar presencia de anemia, análisis de heces fecales para verificar presencia de parásitos, el examen físico-químico y sedimento de orina, carnet de seguimiento de vacunación de los niños/as. Así como el examen en sangre para determinar presencia de enfermedades venéreas, VDRL⁷ de la madre.

- **Área de Odontología.**

Se realizan los tratamientos que permiten recuperar la salud dental de los niños que ingresan al centro, así como las charlas a padres de familia para que colaboren en el mantenimiento preventivo del mismo. Se realiza el control diario de cada actividad odontológica de niños/as.

⁷ VDRL, Por sus siglas en inglés, Venereal Disease Research Laboratory. Laboratorio de Investigación de Enfermedades Venéreas.

- **Área Administrativa.**

Cuenta con un asistente administrativo financiero, que se encarga de la adquisición de insumos de oficina, materiales didácticos, víveres, materiales fungible (insumos de aseo, entre otros), no se maneja un presupuesto de dinero en efectivo, sino un cupo límite de dinero para pedir todo lo mencionado a los diferentes proveedores, encargándose de su logística para la obtención de los mismos. El presupuesto de dinero en efectivo asignado al CIBV “Carolina Terán” lo administra el INFA de la provincia de Pichincha (INFA Pichincha).

1.2.4 Misión, Visión, Políticas Institucionales, Estándares de Calidad.

El CIBV “Carolina Terán”, tiene establecido su misión, visión, políticas institucionales, y sus funciones son auditados con estándares de calidad de centros infantiles, como a continuación se especifican.

1.2.4.1 Misión:

Con la corresponsabilidad de la sociedad y la familia, ejecutar programas para el desarrollo integral de las niñas y niños de 0 a 5 años, ubicados en los Quintiles 1 y 2 de pobreza, mediante una atención de calidad y calidez con respeto a sus derechos y la diversidad de género y raza.

1.2.4.2 Visión:

Llegar a ser un modelo de atención eficaz y eficiente para que las niñas y niños logren el Desarrollo Integral de sus capacidades que será la base de su adaptación al contexto familiar, escolar y social.

Cumpliendo con los Estándares de Calidad Para los Centro de Desarrollo Infantil y permanentes mejoras y cambios según las nuevas políticas de atención a las niñas y niños de nuestro país.

1.2.4.3 Políticas:

- Optimización del Recurso Humano que labora en el CIBV., cada uno de los profesionales que labora en el CIBV., deberá colaborar de forma activa en el cuidado diario de los niños/as, si en caso se lo requiera, sin descuidar sus propias funciones y responsabilidades diarias.
- Capacitación permanente del personal, en las nuevas declaratorias de los derechos de los niños y niñas.
- Se aplicará el Currículo Operativo Institucional para Educación Inicial del Ministerio de Educación para los niños y niñas de 3 a 4 y de 4 a 5 años de edad, y el Currículo Operativo Institucional para Educación Inicial del Ministerio de Inclusión Económica y Social, para las niñas y niños de 1 a 2 y de 2 a 3 años de edad, utilizando una planificación diaria, corta y sencilla que sea entendida por todos.
- Se propenderá al desarrollo integral de las niñas y niños mediante la aplicación de la metodología activa “Arte y Juego” (aprender jugando).
- Se brindará atención médica y psicológica a las niñas y niños que lo requieran e Integración de las madres y padres de familia a los objetivos del Centro Infantil.
- Se mantendrá el ambiente físico del CIBV., en buena y agradable condición.

1.2.4.4 Estándares de Calidad.

MIES-INFA, está haciendo lo posible por trabajar con Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil, aprobado mediante acuerdo Ministerial No 1771 de enero del 2003, publicado en el registro oficial No 40 del 14 de marzo del 2003.

El Ministerio de Bienestar Social aprobó los Estándares de Calidad, elaborados por la Dirección Nacional de Protección de Menores y Departamento de Cuidado Diario, con el apoyo del Programa Nuestros Niños y la participación de Representantes de los Centros de Desarrollo Infantil Públicos y Privados que funcionaban bajo la modalidad convencional de atención a la infancia, desde entonces se establecen indicadores que permiten gestionar la calidad en los centro de desarrollo infantil.

Los Estándares de Calidad de los Centros de Desarrollo Infantil, califica aspectos relacionados a 1. Infraestructura física, condiciones físicas y ambientales; 2. Equipamiento: disposición, uso y acceso; 3. Recursos humanos: organización, capacitación y gestión; 4. Estrategias, servicios y procesos.

- **Infraestructura física, condiciones físicas y ambientales.-** Se refiere al local y áreas físicas, es decir a la presencia de cocina, materiales de aseo y limpieza del centro infantil. Distribución de espacios según grupos de edades, hacinamiento, servicios higiénicos de niños/as, servicios higiénicos del personal, lavabos, iluminación, ventilación, área externa. El estado de la construcción y peligros potenciales; saneamiento y servicios básicos.
- **Equipamiento: Disposición, uso y acceso.-** Los estándares de calidad con relación a la disposición, uso y acceso de equipamiento son: dotación del botiquín de primeros auxilios, materiales de aseo personal para los niños/as, dotación de vajillas para la alimentación, almacenamiento y conservación de alimentos, entre otros aspectos. En cuanto a educación, los recursos didácticos ó

materiales didácticos en general deben ser no tóxicos; mobiliarios para las salas de los niños menores de dos años y de dos a cinco años, juegos infantiles al aire libre.

- **Recursos humanos: Organización, capacitación y gestión.-** Se refiere a la capacitación y gestión de los recursos humanos, donde se califican aspectos como: permanencia de la directora en el centro durante la jornada establecida; número de educadores con título profesional o egresados para cada sección y por edades; la presencia de auxiliares de educadores, auxiliar de enfermería ó educador capacitado en primeros auxilios.
- El médico y sus fichas clínicas actualizadas de niños/as; el psicólogo y sus fichas individualizadas y actualizadas de los niños/as; presencia de auxiliar de servicio para cuidados diarios, portero o guardia de seguridad que controla ingresos y salidas; certificados de salud. Permanencia del personal en el centro infantil, capacitación en su área específica, participación en el plan estratégico institucional; se califica al comité de padres de familia, su participación en actividades del centro; se pondera el contenido del manual de procedimientos operativos del centro infantil, así como la coordinación del CIBV. “Carolina Terán” con el Centro de Desarrollo Infantil del INFA Pichicha (Instituto normador).
- Se califica los talleres de capacitación recibidos por el personal durante el año anterior, actividades de educación inicial, apoyo a niños desnutridos. En el área administrativa se verifica si tiene documentos ordenados y actualizados.
- **Estrategias, servicios y procesos.-** En cuanto a estos estándares de calidad, se pondera los aspectos de salud, considerándose la calidad sanitaria del agua, el plan de alimentación y cumplimiento de recomendaciones nutricionales por grupos de edad. La frecuencia del control bucodental. Ambiente afectivo, las

relaciones educadores-niños; prácticas de higiene personal del niño/a; motivación y autoestima, actitudes de los educadores frente a lo que hacen los niños. Educación y estimulación, las condiciones y cuidados para la siesta de los niños/as, cuidado en el cambio de pañales, plan para el logro de control de esfínteres, entre otros.

- Decorados o arreglos de los locales como estímulo para el desarrollo de niños/as. Conocimiento y práctica de derechos de los niños por parte de los educadores; desempeño de los educadores, se los evalúa según el cumplimiento de varias actividades, se pondera acerca de los hábitos de los educadores y el personal en cuanto a puntualidad, orden y limpieza en el espacio de trabajo, así como el cuidado de los recursos y bienes bajo su responsabilidad, actualización del inventario a su cargo, adecuada presentación personal, entre otros aspectos.
- **Ponderaciones de los estándares de calidad.-** Todas estas condiciones, son calificados y ponderados, mediante un encuadernado que contiene una ficha de auditoría, donde se exponen todos los aspectos de calidad anteriormente mencionados, que son calificados con puntajes que van del 0 a 3. Los puntajes obtenidos son procesados a través de una planilla, donde se suma el total alcanzado en cada aspecto de las condiciones de calidad y mediante operaciones sencillas de matemáticas se le asigna un dato porcentual en cada área auditada, se suma el puntaje real de todas las áreas, obteniéndose un valor numérico global.
- Esta auditoría se la realiza una vez al año por personal técnico, del Departamento de Desarrollo Infantil del INFA de la Provincia de Pichincha.

El CIBV., “Carolina Terán” cuenta con una infraestructura que le permite atender alrededor de 150 niños y niñas, tiene un área de 1700 metros en total, y 1025 metros de área de construcción distribuidos en diferentes áreas, sin embargo en la actualidad brinda

sus servicios gratuitos a 110 niños y niñas, que deben ser atendidos en sus diferentes áreas y cuya infraestructura física se describe brevemente.

1.3 Infraestructura. El CIBV. “Carolina Terán”, cuenta con una infraestructura completa para el desarrollo integral de los niños/as que se acogen al Programa de Desarrollo Integral del MIES/INFA.

1.3.1 Departamento de Salud.

- **Área médica - odontológico.-** provisto de un dispensario médico, con su vitrina de medicamentos, chailón, balanza, tallímetro (permite determinar talla), mesa con insumos médicos básicos y el escritorio del médico.
- El área odontológica dispone del equipo que se requiere para hacer las intervenciones bucales normales: limpiezas, obturaciones o calzas y extracciones de piezas dentales entre otras, esterilizador del instrumental, insumos odontológicos, así como su respectivo escritorio donde se trabaja la historia odontológica entre otros informes. Dispone de su propio baño.
- **Área de Psicología.-** Está dotada del escritorio de la psicóloga, sus muebles para archivar documentación, los registros de respaldo para conocer a los niños y niñas que ingresaron con sus respectivos representantes, los mismos son registrados en cuadernos. No se dispone de una computadora, Se observa que esta área tiene su propio baño.

1.3.2 Departamento Operativo.

- **Área de Servicio Social.-** Cuenta con un escritorio donde la Visitadora Social se encarga de realizar sus funciones, dispone de una computadora que le permite archivar información recabada de cada niño/a que ingresa al CIBV, tiene

archivadores y estantes donde coloca los informes, planes de trabajo entre otra información. Dispone de su propio baño.

- **Área de alimentación.-** Cuenta con cocina industrial donde se prepara el menú diario, una refrigeradora estándar, licuadora industrial, mesones para colocar los utensilios, lavaderos para lavar los platos y todos los utensilios para dar de comer a niños/as, está área tiene una bodega de almacenamiento de alimentos perecibles que se encuentran en sus respectivos congeladores, estantes donde se almacenan frutas, algunas verduras y alimentos no perecibles; así como las salas para los comensales infantiles, como a continuación se muestra.

IMAGEN No 3: COMEDOR DE LA SECCIÓN TERCERA A: NIÑOS/AS DE 3 A 4 AÑOS DEL CIBV



Fuente: La autora.

- **Área de recreación.-** Se trata del patio, donde se encuentran juegos típicos de los niños/as como son: resbaladeras, llantas colgantes (columpios), escaleras, entre otros, todos de estructura metálica, excepto las llantas que son de hule. Estas estructuras implican mucho cuidado por parte de las educadoras, para evitar accidentes. A continuación se exponen fotos de las áreas de recreación, así como la sala de desarrollo psicomotriz donde los niños/as aprenden jugando.

IMAGEN No 4: NIÑOS/AS JUGANDO EN EL PATIO DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

IMAGEN No 5: SALÓN DE JUEGOS EDUCATIVOS DE DESARROLLO PSICOMOTRIZ DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- **Áreas pedagógicas.-** Se refiere a cada una de las secciones o aulas destinadas a niños/as de diferentes edades, generalmente son aulas con mucho espacio que

contienen materiales didácticos, juguetes, mesas y sillas de niños, colchonetas donde los niños descansan, algunas secciones están dotadas de televisores para ver programas educativos y de entretenimiento, como a continuación se muestra.

**IMAGEN No 6: SECCIÓN TERCERA A DEL CIBV “CAROLINA TERÁN”,
2012.**



Fuente: La autora.

**IMAGEN No 7: SECCIÓN SEGUNDA B DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”,
2012.**



Fuente: La autora.

- **Sala de Computación.-** Se encuentra dotada de 9 computadoras, que permiten impartir conocimientos básicos relacionados a hardware y software, a niños/as de 3 a 5 años.
- **Áreas de bodegas de insumos de limpieza y otros.-** Donde almacenan productos de limpieza, detergentes, desinfectante, papeles higiénicos, paños, entre otros materiales fungibles. También el CIBV dispone de un área de almacenamiento de materiales dados de baja como utensilios de cocina, puertas, ventanas, estantes, computadoras, entre otros, es decir equipos y materiales que se han desechado por que ha finalizado su vida útil, ó porque han sido cambiados durante el mantenimiento de las instalaciones.

1.4 Personal Involucrado.

1.4.1 Personal Administrativo y Técnico.

El Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, actualmente cuenta con 19 funcionarios, distribuidos de la siguiente forma: la coordinadora del CIBV, 6 profesionales administrativos, 6 educadoras, 3 auxiliares de apoyo pedagógico, 3 auxiliares de alimentación.

- **Coordinación del CIBV “Carolina Terán”.-** La coordinadora está encargada de cumplir y hacer cumplir el Manual de Procedimiento Interno donde se declara funciones y responsabilidades de sus colaboradores, del ingreso, deberes y derechos de los padres y niños/as, de los derechos de los empleados entre otras disposiciones del MIES-INFA. La coordinadora debe acompañar y evaluar el cumplimiento y los avances del Plan Operativo de las diferentes áreas del CIBV. Elaborar el Plan de Mejoramiento en función del Plan Operativo. Autorizar el ingreso de niños y niñas del CIBV, ejecutar talleres de capacitación para el personal y padres de familia, elaborar informes técnicos mensuales, coordinar

reuniones del equipo técnico, entre otras funciones. A continuación se expone a la representante de coordinación del CIBV. “Carolina Terán”.

IMAGEN No 8: COORDINADORA DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- **Trabajo Social.-** La trabajadora social, se encarga de llevar a cabo el estudio socioeconómico y la pre-selección de las niñas y niños aspirantes al ingreso de CIBV, realiza seguimiento y tratamiento social de casos, mantienen actualizado los expedientes de los niños y niñas, participa como facilitadora en talleres para padres y madres de las familias, coordina actividades intra y extra institucionales. Participa al SIPI⁸ informes de asistencia y novedades relacionadas con ingresos, egresos y reingresos de los niños y niñas del CIBV. Participa en las reuniones del equipo técnico. A continuación se muestra foto de la visitadora social.

⁸ SIPI, Sistema de Información para la Infancia, que recopila información acerca de los niños/as atendidos en los Centros Infantiles públicos y privados.

**IMAGEN No 9: VISITADORA SOCIAL DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”,
2012.**



Fuente: La autora.

- **Asistente Financiero (Contadora pública).**- Encargada de la adquisición de víveres, materiales fungibles, materiales didácticos, insumos médicos y odontológicos, a través de proveedores que son seleccionados en función de proformas, excepto con los alimentos y materiales fungibles que tienen proveedores ya establecidos. No maneja dinero en efectivo, sino un presupuesto limitado para la adquisición de los mismos. Elabora informes económicos con sus respaldos de gastos mensuales.

Coopera en la elaboración de los menús junto con la nutricionista del departamento de Desarrollo Infantil del INFA, asesora y supervisa la preparación y distribución de los alimentos. Adquiere oportunamente los víveres, mantiene el kardex del inventario actualizado de alimentos, materiales fungibles y didácticos, Mantiene el inventario de los bienes muebles actualizados del CIBV. A continuación foto de su respectiva representante.

IMAGEN No 10: ASISTENTE FINANCIERO DEL CIBV.

“CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- En el capítulo segundo se expone el diagrama de flujo, que permite entender mejor las actividades que realiza el asistente financiero para la obtención de recursos necesarios para cada área.
- Sin embargo a continuación se lo explica brevemente. Para cubrir las compras, primero se realizan las listas de los requerimientos de cada área: cocina, docencia, medicina, odontología, entre otras; las que son recibidas por la coordinadora, la misma que envía un oficio informando dichos requerimientos al Director del Departamento de Desarrollo del Centro Infantil del INFA y éste a su vez informa al Departamento de Servicios Institucionales, el cual pide tres proformas de diferentes proveedores con su respectivo cuadro comparativo, que expone los costos de los insumos solicitados por el CIBV.
- Se elige una de ellas en función del costo, y se le comunica al proveedor seleccionado, la lista de documentación que tiene que adjuntar, para realizar las respectivas compras. INFA Pichincha se encarga del traslado de víveres desde el proveedor hacia el CIBV, y se procede a cerrar la compra mediante la entrega de

la documentación del proveedor requerida por INFA, así como se firma el acta de entrega de los insumos del proveedor al asistente financiero y este una vez entregado todos los insumos en el CIBV., al mismo tiempo se debe entregar el acta de recepción del personal de cocina en caso de alimentos y materiales fungibles por parte del asistente financiero. Otros insumos son entregados a los responsables de diferentes áreas que han hecho sus respectivas listas de requerimientos.

- Posterior a esto se procede a realizar la solicitud de pago a los proveedores adjuntando toda la documentación de soporte, para proceder al pago que lo hace el mismo INFA Pichincha.
- **Atención Psicológica.-** La psicóloga está encargada de realizar evaluaciones y diagnósticos psicológicos en los niños/as y sus padres; elabora planes psicoterapéuticos individuales y familiares de casos remitidos por las educadoras, así como su ejecución de terapias individuales y terapias familiares, capacitación de padres de familia y el personal, participación en el equipo técnico, coordinaciones inter y extra institucionales.

IMAGEN No 11: PSICÓLOGA DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- **Atención Médica.-** El CIBV. “Carolina Terán” cuenta con dos Doctores en Medicina y Cirugía, cuyos horarios de atención son dos veces a la semana de 8 a 12 a.m., encargados de realizar diagnósticos clínicos y tratamientos, llevan el control de niños/as con anemia, desnutrición y bajo peso, así como el control de niños/as sanos. Ejecuta talleres de educación para la salud al personal del CIBV, así como a padres y madres. Elabora informes mensuales de actividades médicas. Participa en reuniones con el equipo técnico.

Más adelante se muestra la foto de uno de los doctores que atienden a los niños/as que ingresan al CIBV.

IMAGEN No 12: DOCTOR DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- **Atención Odontológica.-** La Odontóloga, se encarga de abrir la historia clínica odontológica de niños/as de 1 a 5 años. Realiza diagnóstico y plan de tratamiento, aplica tratamiento en las niñas y niños de 1 a 5 años, realiza tratamientos de piezas infectadas; imparte asesoramiento odontológico a los padres de familia acerca del tratamiento que recibirán sus hijos, atiende al personal y padres con lesiones odontológicas de emergencia. Asesora y aplica

tratamiento preventivo para evitar futuras lesiones de caries dentales. Capacita a funcionarios del CIBV.

IMAGEN No 13: ODONTÓLOGA DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- **Atención Pedagógica.-** Las Licenciadas en Educación Parvularia, están encargadas de hacer el Test de Diagnóstico Inicial de “Nelson Ortiz”⁹ a niños/as que ingresan al CIBV, (ver Anexo 1.- Test de Nelson Ortiz Pinilla), planifican semanalmente el plan de aula relacionada a la educación inicial, (ver Anexo 2.- Ejemplo de planificación diaria), ejecutar diariamente dicho plan.
- Evalúan mensualmente los logros alcanzados por niños y niñas; elaboran material didáctico según los objetivos previstos en el plan de aula, así como imparten orientación pedagógica a padres y madres de familia y participan con el equipo técnico.

⁹ **Test de Nelson Ortiz Pinilla**, permite la evaluación integral del niño en función de sus logros en cuatro dimensiones específicas del desarrollo infantil: desarrollo motriz grueso, desarrollo motriz fino, desarrollo de lenguaje y auditivo, y desarrollo personal-social, 1999.

**IMAGEN No 14: PARVULARIA Y COORDINADORA DE PEDAGOGÍA
DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.**



Fuente: La autora.

- **Coordinadora de pedagogía.-** Encargada de supervisar el trabajo de las educadoras de cada sección, guía en la elaboración de la planificación diaria, recoge los requerimientos de las educadoras, así como las planificaciones semanales de cada sección, ayuda a coordinar actividades o eventos relacionados a fechas festivas.
- **Auxiliares de educación.-** Las bachilleres en Ciencias Sociales, son encargadas de satisfacer las necesidades asistenciales de las niñas y niños que reciben educación inicial, colaboran en la ejecución del plan de aula del grupo asignado. Mantienen en orden y aseo los diferentes espacios para el accionar de los niños y niñas. Apoyan en la elaboración del material didáctico de acuerdo a los requerimientos solicitados por la educadora. Están en coordinación permanente con las educadoras. A continuación su foto respectiva.

IMAGEN N° 15: AUXILIAR DE PEDAGOGÍA DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”, 2012.



Fuente: La autora.

- **Auxiliares de cocina.-** Son bachilleres en general, que se encargan de preparar a diario los menús, (desayuno, colación, almuerzo y colación de la tarde), así como mantener limpio e higiénico la cocina y comedores de los niños/as, apoyan en labores de limpieza de oficinas según se las requiera. Coordina con el asistente financiero la recepción de víveres, su almacenamiento entre otras actividades relacionadas a la requisición y preparación de alimentos.

**IMAGEN No 16: PERSONAL DE LA COCINA DEL CIBV.
“CAROLINA TERÁN”, 2012.**



Fuente: La autora.

1.4.2 Evaluación del Personal.

Está encargada la coordinadora de llevarlo a cabo, a través del formulario de SENRES¹⁰ para la evaluación del desempeño por competencias de funcionarios públicos, según la Disposición General Primera de la Norma de Evaluación del Desempeño, emitida mediante resolución No. SENRES-2008-000170.

Generalmente dicha evaluación se realiza mensualmente, o como lo disponga el Director del Departamento de Desarrollo Infantil del INFA.

¹⁰ SENRES, Secretaria Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público.

CAPÍTULO 2

DOCUMENTACIÓN

Lo que se expone en el presente capítulo, está relacionado al diagnóstico de la situación actual que presenta el CIBV. “Carolina Terán”, así como a su respectiva evaluación con relación a los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008, la identificación de los procesos, su interrelación, el control de los mismos; la identificación de sus indicadores, su monitoreo, entre otros aspectos. Y posterior a esto los requerimientos básicos que exige la norma para la elaboración de documentos que un SGC deberá tener, y que serán desarrollados conforme a los mismos.

2.1 Diagnóstico inicial de la situación actual.

El Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, como se anotó en el capítulo uno tiene algunas áreas técnicas y administrativas, cuyos profesionales tienen que cumplir funciones asignadas en el Manual de Procedimientos Internos, cuyo fin es dar atención integral diaria a niños y niñas de 1 a 5 años de escasos recursos económicos, en el área de nutrición, salud, educación inicial, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional Para el desarrollo ó Plan Nacional Para el Buen Vivir de la Constitución 2008 de la República del Ecuador, el Código de la Niñez y Adolescencia y mas normas y disposiciones aplicables en el área de educación infantil.

Mediante el análisis FODA, se realizó el diagnóstico de la situación actual del CIBV, analizándose individualmente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el Centro Infantil y que a continuación se detallan.

TABLA No 2: ANÁLISIS FODA, PARA DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”.

<p align="center">FACTORES INTERNOS CONTROLABLES</p>	<p align="center">FACTORES EXTERNOS NO CONTROLABLES</p>
<p>FORTALEZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MIES-INFA, está haciendo lo posible por trabajar con estándares de calidad aplicables a los Centros de Desarrollo Infantil. 2. Participación oportuna del MIES, realizó adecuaciones en diferentes áreas del Centro Infantil, proporcionando el mantenimiento de las instalaciones del CIBV y garantizando su funcionalidad. 3. Se dispone de profesionales en todas las áreas como: Trabajadora Social, Psicóloga, Médicos, Odontóloga, Educadoras de Párvulos, con esto se trata de garantizar los derechos de las niñas y niños. 4. Dispensario dental, equipado con tecnología actual e infraestructura física adecuada. 5. Guardias de seguridad todos los días de la semana. 6. Contar con Instrumentos técnicos y legales para el cumplimiento de los objetivos del CIBV. 7. Trabajo con el Equipo Técnico, para obtener los objetivos establecidos y trabajo en conjunto con padres de familia en diferentes áreas. 8. Personal profesional interno, que capacitan periódicamente a padres y madres de familia y al personal del mismo CIBV. 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica del CIBV, para atender a niñas y niños. 2. Alta demanda de población con necesidad de atención del CIBV. 3. Contar con el apoyo de Instituciones Públicas y Privadas cercanas al CIBV, (Centros de salud, Hospital Eugenio Espejo, Congreso). 4. Contar con estudiantes que realizan pasantías, los cuales capacitan o dejan enseñanzas en diferentes temas. 5. Personal técnico externo en desarrollo infantil, que asesora, supervisa y es mediadora en problemas. 6. Intercambiar experiencias con otras Instituciones afines.

<p>9. Centro de cómputo para las niñas y niños, y mobiliario necesario en las diferentes áreas.</p> <p>10. Menús estandarizados: nutritivos, balanceados.</p>	
<p>DEBILIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta personal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De limpieza diaria para infraestructura del CIBV. ▪ Auxiliar de enfermería (administración de medicamentos) ▪ Auxiliar pedagógica (personal de apoyo para parvularias). 2. Falta insumos de aseo para realizar limpieza diaria. 3. Falta computadoras en determinadas áreas para cubrir actividades de registro y aplicar Sistema Operativo Quipux¹¹. 4. Desconocimiento de la mayoría del personal del Sistema Operativo Quipux. 5. Material de oficina y didáctico no llega a tiempo, para cubrir programa de educación inicial programado. 6. Agilizar trámites directos con INFA Pichincha. 7. Mejorar la comunicación interna en el Centro infantil. 8. No hay suficiente luz natural y artificial en el área pediátrica. 9. Implementación de juegos infantiles en el patio, con materiales plásticos o adecuados, para evitar accidentes en niños y niñas del CIBV. 	<p>AMENAZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inseguridad de la zona por robos y asaltos. 2. Escaso compromiso de los padres de familia en el cumplimiento del Reglamento Interno del CIBV. , (Familias disfuncionales). 3. Falta continuidad en capacitaciones al personal interno (cursos de actualización, reglamentos nuevos, entre otros). 4. Falta agilidad en trámites burocráticos. 5. Falta programas de erradicación de plagas para evitar enfermedades y epidemias. 6. Inestabilidad laboral (Personal de Contrato INFA). 7. Problemas de maltrato a las niñas y niños en sus hogares. 8. Presencia de niños muy desnutridos.

FUENTE: Equipo técnico del CIBV. “Carolina Terán”. Análisis FODA. Agosto del 2011.

¹¹ QUIPUX, Sistema de Gestión Documental, implementado en áreas de Administración Pública Central.

2.1.1 Análisis FODA.

Se ha considerados los aspectos relevantes en cuanto a mejorar condiciones de calidad. Exponiendo características de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del CIBV, que requieren una mejor explicación.

- **Fortalezas.-** Las mismas que se encuentran explicadas con mayores detalles a continuación:
- MIES-INFA, está haciendo lo posible por trabajar con Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil, aprobado mediante acuerdo Ministerial No 1771 de enero del 2003, publicado en el registro oficial No 40 del 14 de marzo del 2003, (Cfr. Supra).
- Sin embargo hay que considerar que las condiciones de calidad de los centros de desarrollo infantil califica aspectos, que van desde Infraestructura física y condiciones ambientales; disposición, uso y acceso de equipamiento; organización, capacitación y gestión de recursos humanos y de las estrategias, servicios y procesos en temas de atención medica y bucal, alimentación, planes nutricionales y su implementación, educación inicial impartida por educadoras, entre otros tópicos (Cfr. Supra).
- Todos estos aspectos de calidad están sometidos a ponderaciones, muchos de los cuales dependen de las decisiones que tomen los directores de turno del MIES-INFA. Los CIBV, dependen de un presupuesto limitado que es asignado y administrado por MIES-INFA. Por lo tanto se puede entender que las evaluaciones del cumplimiento de estándares de calidad por parte de los CIBV, proporcionan resultados que serán considerados en los proyectos de mejoramiento que cada director del INFA formule como parte de sus funciones.

- Sin embargo la comunicación continua entre el coordinador del CIBV y el Director del INFA, poniéndole al tanto de las debilidades y amenazas, que tenga el centro infantil, así como las sugerencias de mejoramiento, es de mucha importancia, hacerlas llegar a tiempo para ser tomadas en consideración a corto o mediano plazo, según la experiencia histórica que se ha tenido.
- Trabajar con bases legales y personal capacitado, contar con métodos técnicos de apoyo como: un Referente Curricular ó un Currículo Operativo Interinstitucional para impartir educación inicial a niños de 1 a 5 años, una planificación diaria de enseñanza, sencilla y fácil de entender, ver Anexo 1.- Ejemplo de planificación diaria.
- Planificar un cronograma interno anual de capacitación con el apoyo de los profesionales del CIBV., se actualizan conocimientos tanto de padres y madres de familia así como del personal.
- Trabajo en conjunto con el comité central de padres de familia, consciente por el bienestar de sus hijos, se garantiza la participación de los padres de familia en actividades del centro infantil.
- Estandarización de los menús con el apoyo de personal técnico del INFA, se garantiza una mejor nutrición para las niñas y niños.
- El disponer de mobiliario básico en la mayoría de las áreas, se garantiza desempeño profesional aceptable, sin embargo hay que mejorarlo, dotando de ordenadores en áreas de psicología y departamento médico-odontológico.
- **Oportunidades.-** En cuanto a oportunidades el CIBV “Carolina Terán”, presenta:
- Ubicación estratégica que facilita el ingreso de los niños/as que acuden al Centro Infantil. La misma que permite alta demanda de la población que desea ser atendida

en el CIBV, sin embargo hay que considerar que por las nuevas políticas y disposiciones del INFA, se disminuyó la cobertura de niños/as, con el propósito de trabajar con estándares de calidad.

- En caso de emergencias médicas el CIBV, pide apoyo a las instituciones de salud cercanas (Hospital Eugenio Espejo). Experimentándose en la mayoría de los casos la ayuda necesaria.
- Los pasantes de diferentes Universidades apoyan en actividades realizadas en distintas áreas y al terminar su estadía, colaboran proporcionando material didáctico para el personal del CIBV.
- **Debilidades.-** Se detallan a continuación y son las que mayormente preocupan a la organización del centro infantil, puesto que muchas de ellas no dependen de coordinación del CIBV “Carolina Terán”.
- Falta ordenadores en ciertas áreas como psicología, dispensario médico-odontológico, lo que retrasa la preparación de informes y registros, así como la comunicación interna en el CIBV y externa con el INFA Pichincha.
- Falta capacitación del personal en el Sistema Operativo QUIPUX, que permite la comunicación directa con INFA Pichincha, lo que retrasa el envío de reportes socioeconómicos generados en servicio social, y reportes de otras áreas, por lo que hay enviarlos personalmente hasta las oficinas del INFA.
- Falta personal específico para la limpieza diaria de baños, patio, aulas del CIBV., y sus respectivos insumos de limpieza y desinfección.

- Aumentar frecuencia en la erradicación de plagas: cucarachas e insectos y ratas mínimo dos veces al año, para evitar propagación de enfermedades como infecciones intestinales, hepatitis, gripes, parasitosis, e impedir que las enfermedades se convierten en epidemias.
- Carencia de auxiliar de enfermería: encargada de la distribución de medicamentos recetados por el pediatra del CIBV, y/o recetados por médicos externos a niños/as, es decir proporcionar las dosis prescritas por los médicos a diferentes horas. Actualmente las parvularias están encargadas de esta actividad que puede no cubrirse completamente por tener exceso de trabajo, por olvido o temor a suministrar mal la medicación.
- Se dispone de juegos infantiles en los patios, cuya infraestructura metálica puede provocar accidentes o lesiones en los niños mientras los utilicen.
- Falta capacitación continua del personal, en cuanto a cursos requeridos en sus áreas, primeros auxilios, conocimientos de nuevos reglamentos internos del INFA, entre otras necesidades, que les permitan mejorar el desempeño laboral.
- Contratación eventual del personal, cuya disminución fomentaría personal capacitado, fijo, y leal.
- **Amenazas.-** Se contemplan las siguientes amenazas, así mismo no dependen directamente de las funciones que se desarrollan en la Organización del CIBV.
- Zona de ubicación riesgosa.- El CIBV se encuentra ubicado en zona comercial, donde han habido robos y asaltos en los sectores aledaños. Sin embargo actualmente el centro infantil no ha experimentado ningún hecho delictivo, considerando la intervención oportuna de los guardias de seguridad de los alrededores y del mismo CIBV.

- Escaso compromiso de los padres de familia en el cumplimiento del Reglamento Interno del CIBV, los padres de los niños llegan fuera de horarios de atención del centro infantil, a recoger a sus hijos, lo que genera inconvenientes en las profesoras parvularias, puesto que tienen que llevarse a los niños/as a sus propias casas.
- Falta de agilidad en trámites burocráticos con INFA: Se ha experimentado tiempos largos de espera para recibir respuesta oportuna a las solicitudes de coordinación para manejar integralmente el programa anual del CIBV.
- Falta aumentar la frecuencia de las visitas técnicas de erradicación de plagas, para evitar enfermedades y epidemias: las experiencias diarias han puesto en evidencia que el CIBV es susceptible de tener plagas de insectos y roedores en sus patios.
- Inestabilidad laboral: el personal contratado de CIBV “Carolina Terán, generalmente permanece entre 6 meses o un año, posteriormente ya no es contratado por el INFA, lo que origina salida de personal capacitado en sus respectivas áreas de desempeño.
- Dificultades en impartir educación inicial, en los casos de niños maltratados en sus hogares y/o muy desnutridos, provoca dificultad en la atención diaria por falta de salud mental y física en niños/as distraídos, aletargados y anémicos, con poca concentración y energía para el aprendizaje y actividades diarias; son niños que requieren mayor tiempo de atención, y muchos de ellos en centros especializados.
- **Resultados del Análisis FODA:** En conclusión se requiere que las características expuestas en el análisis FODA sean consideradas, para el cumplimiento a tiempo de los objetivos establecidos en el CIBV “Carolina Terán”.
- Se requiere que se disminuya tiempos de respuesta en los trámites de adquisición de recursos, para cumplir programaciones anuales en nutrición, atención odontológica, pediátrica, educación inicial y actividades recreativas.

- Capacitación del personal para mejorar su desempeño en cada una de sus áreas, cubrir los requerimientos de personal faltante para asistencia en limpieza, enfermería y pedagogía.
- Dotación de computadoras para áreas específicas con su respectiva capacitación en el Sistema Operativo Quipux, para mejorar comunicación del personal con INFA Pichincha.
- Erradicar plagas con mayor frecuencia para evitar enfermedades y epidemias en los niños del CIBV “Carolina Terán”.

Es necesario considerar que lo mencionado en las conclusiones del análisis FODA, no depende directamente de Coordinación del CIBV “Carolina Terán”, es debido a las políticas actuales y disposiciones de la institución reguladora que controla y supervisa las actividades de los Centros Infantiles del Buen Vivir, MIES-INFA, el mismo que ejecuta sus funciones a través de los diferentes departamentos que conforman su organización: departamento financiero, computación, recursos humanos, entre otros.

Los requerimientos de los recursos que tienen los CIBVs, lo hacen por medio de solicitudes o requisiciones escritas, presentando una serie de documentación que justifique la adquisición de los mismos, cuyo presupuesto ya está establecido según la cobertura de ingreso de niños/as, que haya impuesto el INFA para determinado año.

2.1.2 Matriz de Suficiencia ISO 9001:2008.

La Matriz de Suficiencia ISO 9001:2008, se la ha utilizado en el presente trabajo, con el propósito de poner en evidencia los requisitos existentes o faltantes que debe cumplir el Sistema de Gestión de Calidad basado en dicha norma, y en este caso relacionado al CIBV, sin embargo es pertinente mencionar algunos de los elementos que la componen de forma general y que a continuación se mencionan.

La matriz de suficiencia, es una herramienta utilizada para identificar, cuáles son los procesos que se deben controlar, los documentos que se deben diseñar, implementar y controlar, los procedimientos y registros que se deben establecer e implementar. Es decir todos los requisitos que están en función de las cláusulas establecidas en la Norma ISO 9001:2008.

2.1.3 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.

La matriz de suficiencia expone también, los principios de calidad que rigen dentro de un SGC¹², y que a continuación se detallan.

2.1.3.1. Enfoque al cliente.- El SGC del CIBV “Carolina Terán”, está diseñado para que los niños/as que ingresen, adquieran educación inicial dentro de un marco de desarrollo infantil integral (cuidados diarios en nutrición y salud), que involucra directamente a sus padres, para que adquieran comportamientos responsables con los derechos de los niños/as dentro de la sociedad.

Otro aspecto importante es que el personal técnico, entienda y acepte que sus funciones están directamente relacionadas entre sí, y su desempeño adecuado, involucra el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada área de proceso.

En cuanto a proveedores, se requiere que sean parte de la organización, en donde su fidelidad involucre calidad requerida por el CIBV, capacidad en cantidades de insumos y proporcionadas a tiempo, así como con el respaldo documental legal y oportuno para realizar el proceso de compras.

A continuación se detalla el entorno o parte interesada en los servicios que proporciona el CIBV. “Carolina Terán”, considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica del CIBV.

¹² SGC, siglas de Sistema de Gestión de la Calidad.

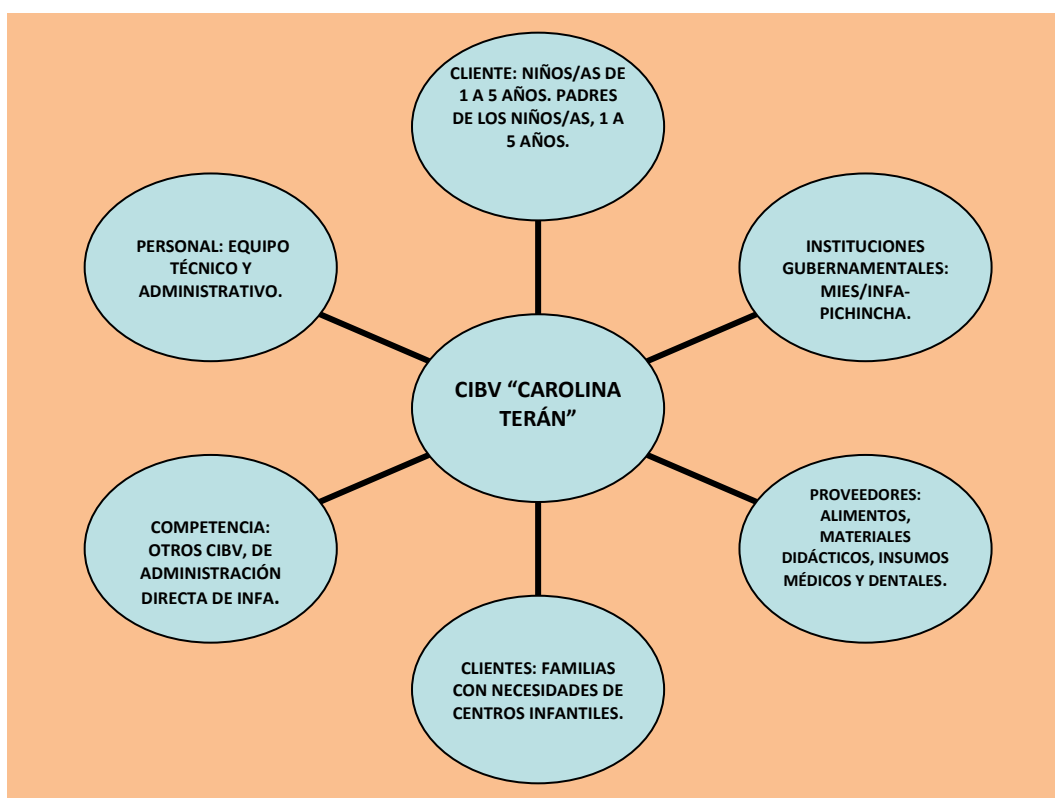
- **Clientes:** Niños/as de 1 a 5 años de edad y sus padres y/o representantes legales.
- Niños y niñas de 1 a 5 años que se encuentran ubicados en Quintiles 1 y 2 de pobreza, con 39,99 y 67,84 dólares anuales respectivamente, según Naciones Unidas.
- Padres de los niños/as de 1 a 5 años, quienes deben formar un Comité de Padres de Familia del CIBV, y formular planes de trabajo que apoye la gestión del mismo.
- **Competencia:** Varios Centros de Desarrollo Infantil del Buen Vivir, de administración directa del MIES/INFA-Pichincha.
- **Personal:** Equipo técnico-operativo conformado por: visitadora social, profesoras parvularias, pediatras, psicóloga, odontóloga, personal de cocina, asistente financiero, personal de limpieza. Cuyos contratos obedecen a la Ley de Servicio Público por Nombramiento o por Servicios Ocasionales.
- **Proveedores:** Comisariato de la FAE¹³, Distribuidoras de equipos e insumos médicos y odontológicos, almacenes de materiales didácticos para niños y materiales de oficina.
- **Instituciones Gubernamentales:** MIES/INFA-Pichincha: Actualmente el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, está bajo dependencia del Instituto de la Niñez y de la Familia (INFA), funciona cumpliendo sus políticas internas, bajo el enfoque de misión, visión, objetivos entre otros lineamientos, sin embargo el INFA está adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social (Cfr. Supra). La integración MIES-INFA actualmente, tiene como objetivo general, atender a niños y niñas de 0 y 5 años que viven en la pobreza y extrema

¹³ FAE, siglas de Fuerzas Armadas de Ecuador.

pobreza, garantizando su desarrollo infantil integral, en conjunto con el Estado, sociedad y familia. La atención se brinda a través de dos modalidades (Cfr. Supra):

- “Creciendo con Nuestros Hijos y Centros Infantiles del Buen Vivir”. Las dos modalidades de atención desarrollan los siguientes componentes: cuidado diario, salud, nutrición, educación, recreación y educación familiar (Cfr. Supra).

GRÁFICO 2: ENFOQUE BASADO EN PARTES INTERESADAS.



Fuente: La autora. Según Los Principios Que Rigen Al SGC. ISO 9001:2008.

2.1.3.2 Liderazgo y participación del personal.

- **Liderazgo.-** Coordinación del CIBV, debe establecer claramente su misión, visión, políticas, y un ambiente de trabajo solidario, cuyo personal esté plenamente identificado con los mismos, y trabaje en equipo para favorecer los

objetivos que se establecen, para cumplir el desarrollo integral y cuidados diarios de los niños/as.

- **Participación del personal.-** El personal técnico del CIBV, tiene conocimientos y experiencia en cada uno de sus campos operativos, sin embargo la comunicación entre sí, es un proceso que hay que mejorar, proporcionando a tiempo los recursos necesarios.

2.1.3.3 Enfoque basado en procesos y enfoque del sistema para la gestión.

- **Enfoque basado en procesos.-** Mas adelante se han identificado los procesos operativos y los requeridos por la Norma ISO 9001:2008, lo que permite aclarar mejor su interrelación, los recursos y controles de los mismos.
- **Enfoque del sistema para gestión.** Mediante el mapa de procesos se identifican los procesos o áreas interrelacionadas, la ficha de procesos permite identificar recursos y controles, elementos de las entradas y salidas. Es decir los resultados obtenidos en cada proceso identificado, que permiten verificar el cumplimiento de la misión establecida por la institución.

2.1.3.4 Plan de mejora.

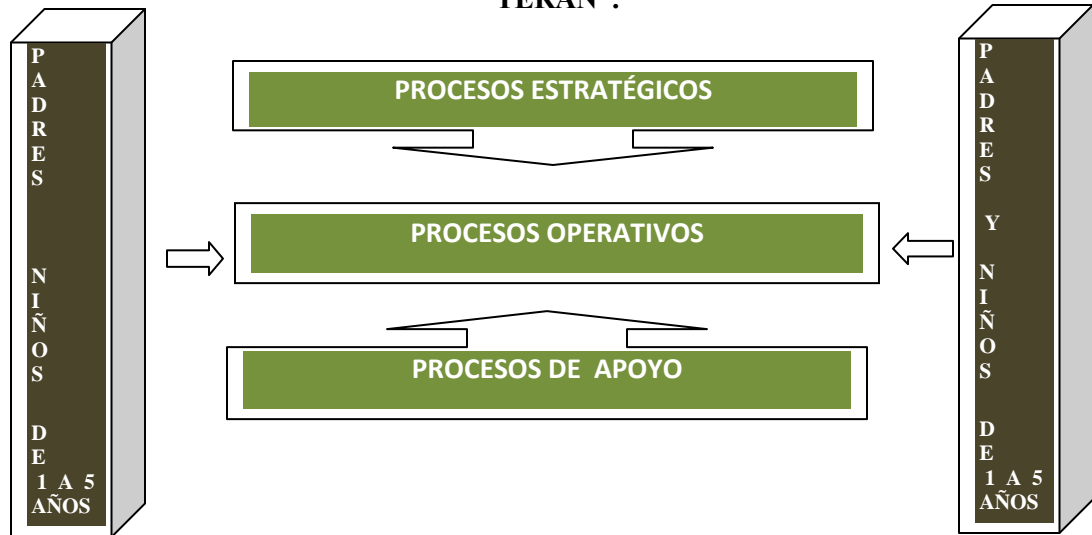
- **Mejora continua.-** La metodología elegida es la planificación de los servicios, su ejecución, el monitoreo y la medición de los resultados obtenidos en cada proceso, con el fin de mejorar los resultados obtenidos.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.-** El análisis de los resultados obtenidos en cada proceso controlado, permitirá una planificación oportuna para mejorar la calidad de los servicios del CIBV.

- **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.** En el CIBV, “Carolina Terán”, ya están establecidos los proveedores de víveres, materiales fungibles y didácticos, sin embargo cuando se trata de insumos médicos y odontológicos se busca proveedores, por lo tanto se deben establecer procedimientos que permitan mejorar la gestión para la obtención de los mismos, en tiempos oportunos y se vaya creando fidelidad entre proveedores y clientes. Todo lo mencionado no excluye el control de los requisitos que deben cumplir los proveedores en cuanto a calidad de recursos, limpieza e higiene de sus locales, cumplimiento de aspectos legales, y entrega a tiempo de los pedidos, es decir su evaluación.
- En cuanto a la Matriz de Suficiencia ISO 9001:2008 del CIBV. “Carolina Terán”. Se expone por su extensión en el Anexo 3. Esta herramienta nos permite conocer los requisitos por cláusula de la Norma ISO 9001:2008, necesarios para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basada en la identificación y control de procesos del CIBV, mediante la elaboración de documentos de apoyo, que constituyen las evidencias documentales, como son manual de calidad, plan de calidad, procedimientos, registros, entre otros, como parte de la implementación del SGC.

2.2 Identificación de Procesos Interrelacionados.

El siguiente mapa de proceso, representa gráficamente la estructura general de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad que se han identificado en el CIBV. “Carolina Terán”.

GRÁFICO 3: MAPA DE PROCESO GENERAL DEL CIBV. “CAROLINA TERÁN”.



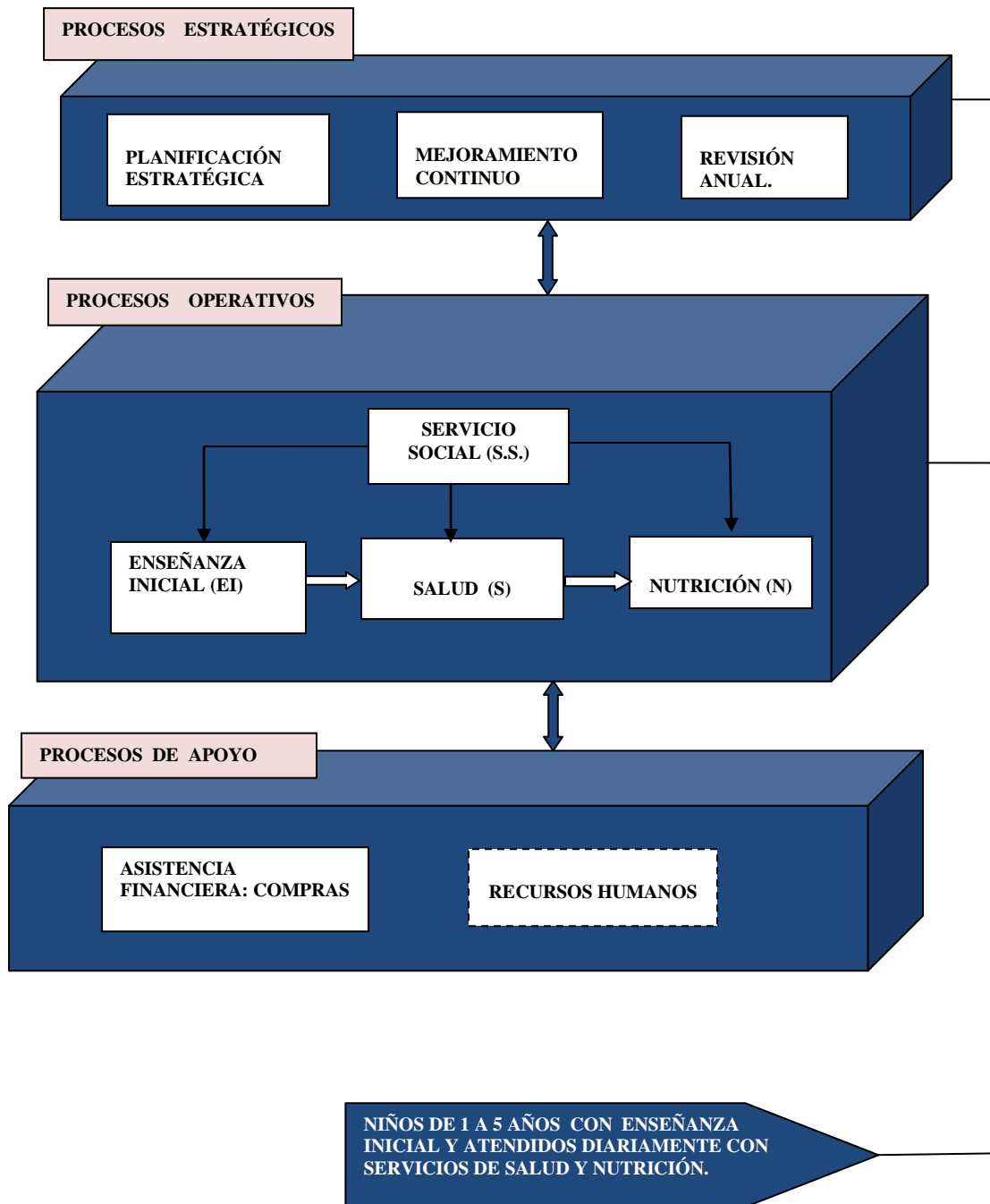
Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. Octubre, 2011.

El Mapa de Procesos del CIBV, expone de manera general, que el SGC está estructurado con tres clases de procesos.

Los procesos estratégicos, se refieren al plan estratégico situacional que anualmente la coordinadora debe formular para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos del centro infantil. Los procesos operativos o técnicos conformados por las áreas de visita social, psicología, médica y odontológica, así como las secciones de enseñanza inicial. Los proceso de apoyo se refieren al área de asistencia financiera donde se gestiona la documentación y logística para obtener lo recursos necesarios para llevar a cabo la alimentación, higiene de las instalaciones, así como la obtención de materiales didácticos e insumos médicos y odontológicos.

A continuación se ilustra el Mapa de Procesos desarrollado, mostrando cada una de las áreas que conforman procesos individuales, pero que se relacionan entre sí, puesto que todos persiguen objetivos comunes que es el desarrollo integral de los niños entre 1 y 5 años de edad, en función de los cuidados diarios y de los servicios establecidos por el Departamento de Desarrollo Infantil INFA de Pichincha.

**GRÁFICO 4: MAPA DE PROCESOS INTERRELACIONADOS, DEL CIBV.
“CAROLINA TERÁN”.**



Fuente: La autora. Procesos Identificados en el CIBV. 2011.

2.2.1 Descripción de Procesos Interrelacionados.

La atención diaria de los niños de 1 a 5 años de edad, empieza con la gestión de ingreso del niño/a al centro infantil, por la visitadora social del CIBV, una vez aceptado el niño/a y según informe socioeconómico, deberá pasar por tres procesos básicos que van a generar una serie de resultados con sus respectivas documentaciones, y que permite obtener datos relacionados a los servicios de: enseñanza inicial; salud, que lo conforman el área médica, odontológico y psicológica y el proceso de nutrición. El análisis de dichos datos producidos durante la permanencia de los niños/as, se convertirán en los indicadores que permitirán mejorar de forma continua, los servicios involucrados en el CIBV “Carolina Terán”, mediante la gestión de sus recursos, el control de la documentación generada y el cumplimiento de aspectos legales.

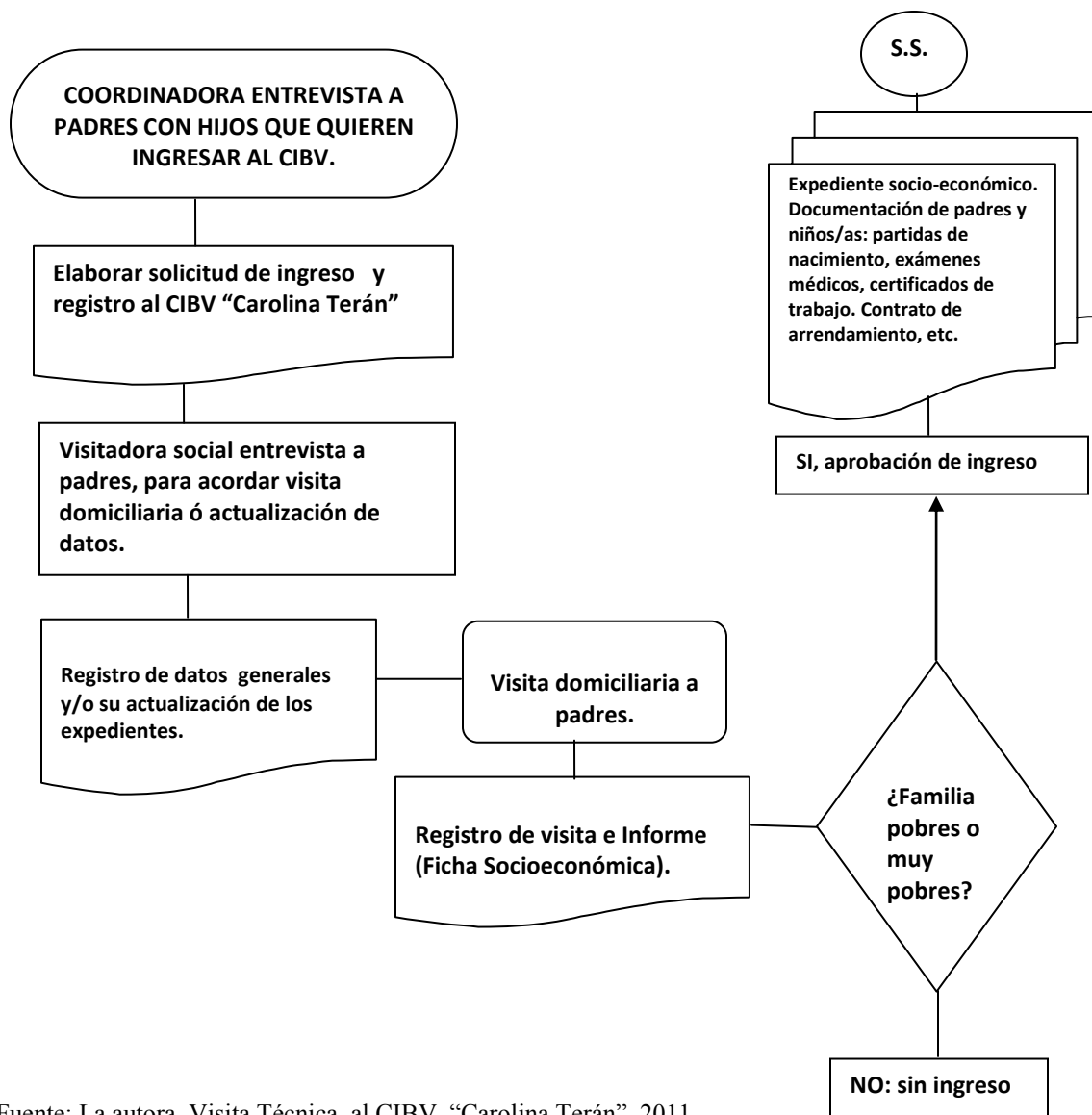
2.2.2 Descripción de las Actividades y Fichas de Procesos Operativos.

De forma seguida, se esquematizan y se describen los procesos operativos identificados en el CIBV.

- **Gestión de Servicio Social.-** La trabajadora social, se encarga de llevar a cabo el estudio socioeconómico y la pre-selección de las niñas y niños aspirantes al ingreso de CIBV, realiza seguimiento y tratamiento social de casos, mantiene actualizado los expedientes de los niños y niñas, participa como facilitadora en talleres para padres y madres de las familias, coordina actividades intra y extra institucionales. Participa al SIPI¹⁴ informes de asistencia y novedades relacionadas con ingresos, egresos y reingresos de los niños y niñas del CIBV, (Cfr. Supra).

¹⁴ SIPI, Sistema de Información para la Infancia, que recopila información acerca de los niños/as atendidos en los centros infantiles públicos y privados.

GRÁFICO 5: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO SOCIAL.



Fuente: La autora. Visita Técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

La ficha o informe socioeconómico, contiene información del nivel económico y familiar de los padres y/o familias de los niños/as, información que permite el análisis de la Directora del CIBV, para generar una resolución afirmativa o negativa en cuanto al ingreso de los niños/as al centro infantil. En casos de resoluciones afirmativas, se sigue con el proceso de admisión y su consecuente permanencia en el mismo. Todas estas actividades generan documentación clave y legal para que los niños seleccionados, puedan acogerse a los servicios de enseñanza inicial, salud, nutrición que proporciona el CIBV. A continuación su respectiva ficha de control.

**TABLA °N 3: FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO SOCIAL
PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS DE EDAD.**

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO SOCIAL		PÁGINA:	
OBJETIVO	Gestionar las actividades que permitan la selección de los niños/as de 1 a 5 años de edad, emitir informes socioeconómicos que permitan analizar el ingreso del niño de escasos recursos económicos hasta completar el cupo máximo permitido por el INFA. Emitir el respectivo informe SIPI a INFA Pichincha.			
RESPONSABLE	Visitadora Social			
INICIO	Entrevista con padres de los niños/as que quieren ingresar al CIBV, previamente seleccionados por la Directora.			
FIN	Una vez entregado los documentos legales, para hacer expedientes de los niños/as aprobados.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Plan Operativo		Nomina de niños/as que son aprobados	Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.	
Expedientes actualizados de los niños.		Fichas socioeconómicas	Disposiciones del INFA que rijan en el momento. Disposiciones del MIES.	
Informes socioeconómicos de niños/as que quieren ingresar al CIBV.		Informes SIPI	Exámenes médicos de niños y madre, carnet de vacunas de niños/as.	
Criterios de aceptación de ingreso del niño/a, (familias viviendo en pobreza y extrema pobreza).		Formularios SIPI (Sistema de Información para la Infancia).	Documentación de padres y niños/as: partidas de nacimiento, certificados de trabajo. Contrato de arrendamiento, etc.	
Certificado de egreso de los niños de la sección 4 a 5 años.				
ENTRADAS		SERVICIO SOCIAL	ENTRADAS	
DOCUMENTOS		PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS.	DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
DIRECCIÓN	Solicitud de Ingreso al CIBV.	ENTREVISTA CON PADRES DE NIÑOS/AS QUE SOLICITAN INGRESO AL CIBV.	Expedientes actualizados de los niños.	SERVICIO SOCIAL.
SERVICIO SOCIAL.		VISITAS DOMICILIARIAS	Ficha socioeconómica.	DIRECCIÓN DEL CIBV.; DESARROLLO INFANTIL DEL INFA PICHINCHA.

	Ficha socioeconómica.	APROBACIÓN DE INGRESO	Documentación de padres y niños/as: partidas de nacimiento, exámenes médicos, certificados de trabajo. Contrato de arrendamiento, etc.	SERVICIO SOCIAL.
		APROBACIÓN DE INGRESO	Documentación de padres y niños/as: exámenes médicos, carnet de vacunas, fotos de los niños/as.	ATENCIÓN MÉDICA
SERVICIO SOCIAL.		CUBRIR EL CUPO DE INGRESOS DE NIÑOS/AS AL CIBV.	Fichas socioeconómicas y nomina de niños/as admitidos en el CIBV.	ENSEÑANZA INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN.
SERVICIO SOCIAL.	Fichas socioeconómicas y nomina de niños/as admitidos en el CIBV.	CUBRIR EL CUPO DE INGRESOS DE NIÑOS/AS AL CIBV.	Informes SIPI (sistema de Información para la Infancia).	DIRECCIÓN DEL CIBV.; DESARROLLO INFANTIL DEL INFA PICHINCHA.
	Nómina de niños egresados	EGRESO DE LA INSTITUCIÓN NIÑOS QUE HAN COMPLETADO LA EDUCACIÓN INICIAL (1 A 5 AÑOS).	Certificados de Egreso al final del año lectivo.	DIRECCIÓN DEL CIBV.; DESARROLLO INFANTIL DEL INFA PICHINCHA. SERVICIO SOCIAL.
RECURSOS				
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO
Visitadora Social		Oficina adecuadamente amoblada.		Oficina limpia y ordenada.
		Computadora con Quipux, para hacer informes y como medio de comunicación interna e Interinstitucional		Suficiente luz, sin humedad.
		Apoyo en el transporte a visitas domiciliarias.		Respeto y cordialidad en el trato con los niños/as

INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA
% de Niños/as de 1 a 5 años que entran y salen del CIBV.	$\frac{\text{°N Niños/as de diferentes edades admitidos}}{\text{°N de niños totales}}$	Max: 150 niños/as de 1 a 5.	2 veces por año.
% de Informes socioeconómicos entregados.	$\frac{\text{°N de niños con informes socioeconómicos entregados}}{\text{°N de niños totales aprobados}}$	100 % de informes socioeconómicos y SIPI pedidos por Centro de Desarrollo Infantil del INFA.	Análisis mensual
% informes SIPI cumplidos.	$\frac{\text{°N de Informes SIPI entregados}}{\text{°N de Informes SIPI pedidos.}}$		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:		FECHA:	FECHA:

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

La Ficha de Procesos, es un soporte de información que pretende recabar todas las características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión de procesos. La información incluida en la Ficha de Proceso de Gestión de Servicios Sociales, se describe de forma general a continuación:

El objetivo o misión del mismo, persigue resultados e inspira los indicadores. El responsable de la obtención de los resultados u objetivos, el alcance definido por la primera y última actividad del proceso. Es decir actividades que se encuentran ilustradas en el diagrama de flujo correspondiente.

Controles, son las inspecciones sistemáticas con fines de controlar el proceso, referenciando los documentos, registros y aspectos legales que permiten evidenciar la conformidad del proceso y de los productos.

Entradas y salidas o límites del proceso, permite evidenciar los proveedores y clientes, exponiendo las interrelaciones de los procesos en el CIBV.

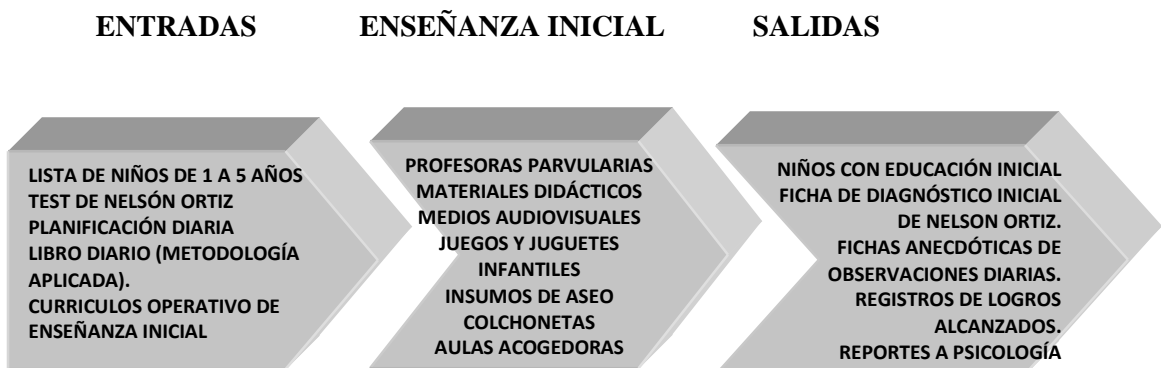
Recursos, humanos, infraestructura y ambiente de trabajo, sin embargo ya hubo una descripción mejor detallada en el primer capítulo del presente trabajo, de la infraestructura y personal involucrado en los servicios que presta el CIBV.

Indicadores de procesos, permiten la medición y seguimiento del proceso hacia el cumplimiento de sus objetivos, mostrando sus tendencias, los mismos van a servir para planificar los valores deseados o metas fijadas para los mismos.

Proceso de Enseñanza Inicial.- Las Licenciadas en Educación Parvularia, están encargadas de hacer el Test de Diagnóstico Inicial de “Nelson Ortiz” a niños/as que ingresan al CIBV, planifican semanalmente el plan de aula relacionada a la educación inicial, ejecutan diariamente dicho plan, evalúan mensualmente los logros alcanzados por niños y niñas; elaboran material didáctico según los objetivos previstos en el plan de aula, así como imparten orientación pedagógica a padres y madres de familia y participan con el equipo técnico, (Cfr. Supra).

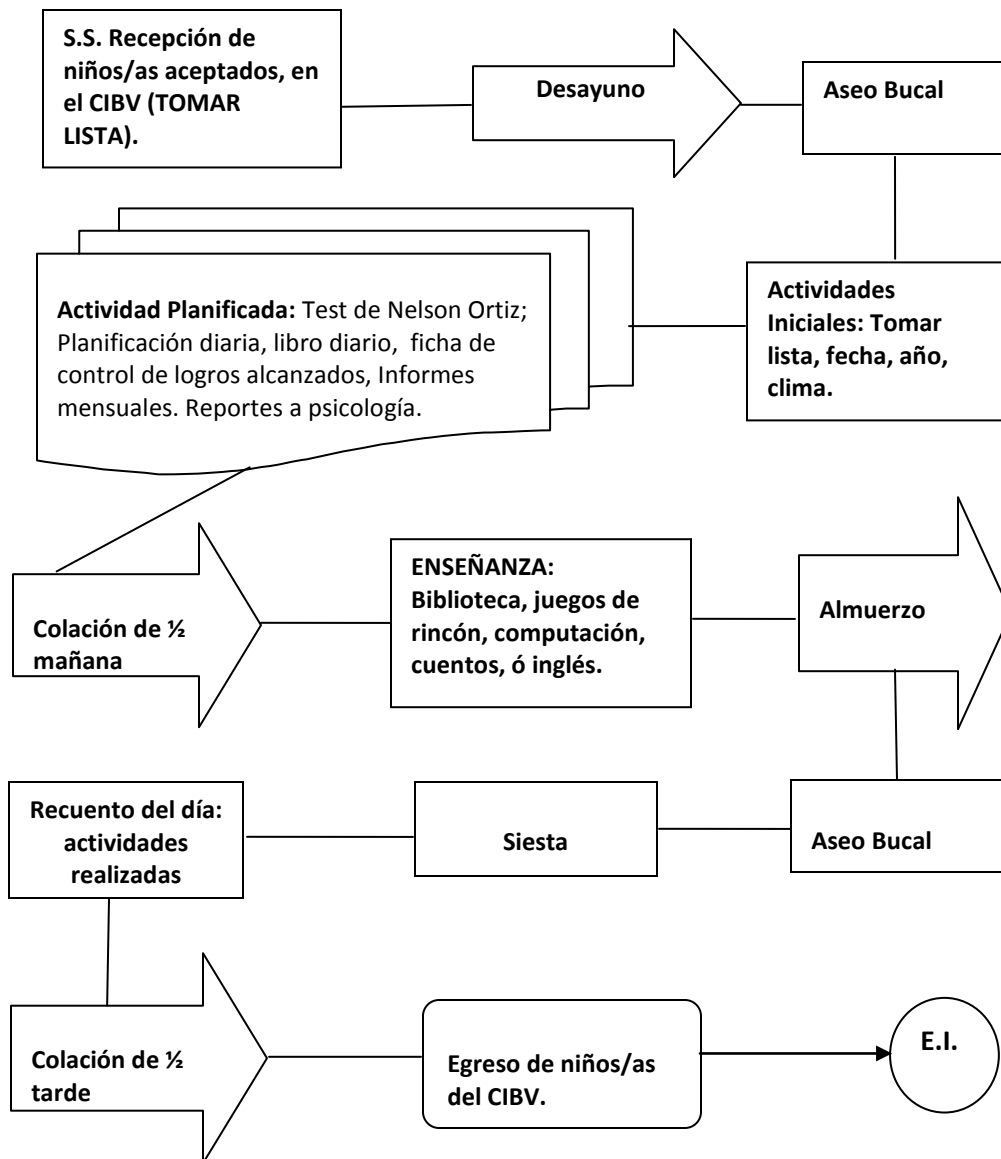
A continuación y de forma general se señalan sus entradas, recursos, controles y salidas, así como su diagrama de flujo de actividades y su respectiva ficha de control de proceso.

GRÁFICO 6: PROCESO DE ENSEÑANZA INICIAL.



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

GRÁFICO 7: DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES DIARIAS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA INICIAL



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

Las actividades que expone el proceso relacionado a la educación inicial, y que reciben los niños/as que ingresan al CIBV, generan documentación clave que permite interrelacionar a los procesos operativos restantes, siendo la prueba de Nelson Ortiz, las fichas de control de avances o logros alcanzados, el reporte de las profesoras de los

casos especiales de niños con problemas de aprendizaje, todos éstos son documentos claves que permiten evaluar y diagnosticar acertadamente a los niños/as en el ámbito de salud psicológica, médica y así mismo son básicos para planificar la atención nutricional, que está ligada directamente con el desarrollo integral del niño.

TABLA No 4: FICHA DE PROCESO DE EDUCACIÓN INICIAL PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS DE EDAD.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: EDUCACIÓN INICIAL PARA NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS.		PÁGINA:	
OBJETIVO	Desarrollar destrezas en niños de 1 a 5 años como: motricidad gruesa, fina, audición y lenguaje, desarrollo socio-cultural y desarrollo afectivo-social.			
RESPONSABLE	Profesoras parvularias de las secciones: 1 a 2 años; 2 a 3 años; 3 a 4 años y 4 a 5 años.			
INICIO	Emisión de informes socioeconómicos favorables para el ingreso de niños/as al CIBV. Junto con la nómina de niños aceptados			
FIN	Cuando finaliza el año lectivo.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS LEGALES		
Plan Operativo	Test de Nelson Ortiz Pinilla	Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.		
Planificación diaria de enseñanza inicial en aulas.	Registro mensual de logros alcanzados por los niños mediante evaluación diaria	Disposiciones del INFA que rijan en el momento. Disposiciones del Ministerio de Educación y MIES.		
Informes mensuales de los logros alcanzados en motricidad fina, gruesa, lenguaje y afectivo social por edades, durante la atención diaria de los niños/as.	Registro Anecdótico mensual de las observaciones más relevantes de las niñas y niños.	Currículo Operativo Institucional Para Educación Inicial de niños de 1 a 2 y de 2 a 3 años, del MIES.		
Libro diario de todas las actividades realizadas, que indican metodología que va hacer aplicada.	Reportes actualizados dirigidos a Psicología	Currículo Operativo Para Educación Inicial de niños de 3 a 4 y de 4 a 5 años, del Ministerio de Educación.		
ENTRADAS	ENSEÑANZA INICIAL PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS.	ENTRADAS		
DOCUMENTOS		DOCUMENTOS		

PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
Gestión de Servicio Social	Nómina de aceptación de Ingreso de niños/as de 1 a 5 años al CIBV, junto con los niños y representantes legales.	INGRESO DE NIÑOS POR PRIMERA VEZ A LAS DIFERENTES SECCIONES	Lista de los niños/as para hacerles el diagnóstico inicial, mediante prueba de "Nelson Ortiz Pinilla".	EDUCACIÓN INICIAL
Enseñanza inicial	Diagnóstico inicial, mediante prueba de "Nelson Ortiz Pinilla"(mes de octubre)	INGRESO DE NIÑOS POR PRIMERA VEZ A LAS DIFERENTES SECCIONES	Ficha de Diagnóstico inicial de "Nelson Ortiz Pinilla".	SALUD
Enseñanza inicial	Planificación diaria de enseñanza inicial en aulas de todas las secciones, (actividades diarias de enseñanza).	ENSEÑANZA Y ACTIVIDADES PLANIFICADAS	Registro actualizados de logros alcanzados por los niños.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enseñanza inicial	Libro diario de todas las actividades realizadas que indican metodología que va hacer aplicada	ENSEÑANZA Y ACTIVIDADES PLANIFICADAS	Ficha anecdótica de las observaciones diarias en aulas.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enseñanza inicial	Todas las fichas y reportes generados, permiten hacer el informe mensual.	ENSEÑANZA Y ACTIVIDADES PLANIFICADAS	Informes mensuales de los logros alcanzados en motricidad fina, gruesa, lenguaje y afectivo social por edades, durante la atención diaria de los niños/as.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enseñanza inicial	Fichas y reportes.	ENSEÑANZA Y ACTIVIDADES PLANIFICADAS	Reportes actualizados dirigidos a Psicología	SALUD
RECURSOS				
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO
Educadoras de niños/as de 1 a 2 años		Aulas en buen estado de mantenimiento		Aulas limpias y ordenadas.
Educadoras de niños/as de 2 a 3 años		Medios Audiovisuales (T.V. computadoras)		Suficiente luz

Educadoras de niños/as de 3 a 4 años	Materiales didácticos, juegos y juguetes de niños	Sin humedad.	
Educadoras de niños/as de 4 a 5 años	Colchonetas para descansar.	Ambiente armónico con cada actividad que se realice	
Auxiliares de Educadoras	Mesas y sillas para niños/as.	Respeto y cordialidad en el trato con los niños/as	
INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA
% de Niños/as con motricidad fina	$\frac{N \text{ Niños/as diferentes edades con motricidad fina}}{N \text{ niños totales de diferentes edades}} \times 100$	100 % de niños de 1 a 5 años que ingresan al CIBV.	Análisis mensual.
% de Niños/as con motricidad gruesa	$\frac{N \text{ Niños/as diferentes edades con motricidad gruesa}}{N \text{ niños totales de diferentes edades}} \times 100$		
% de Niños/as con lenguaje desarrollado	$\frac{N \text{ Niños/as diferentes edades con lenguaje desarrollado}}{N \text{ niños totales de diferentes edades}} \times 100$		
% de Niños/as con desarrollo sociocultural.	$\frac{N \text{ Niños/as diferentes edades con desarrollo sociocultural}}{N \text{ niños totales de diferentes edades}} \times 100$		
% de Niños/as con desarrollo afectivo-social.	$\frac{N \text{ Niños/as diferentes edades con desarrollo socio-afectivo}}{N \text{ niños totales de diferentes edades}} \times 100$		
% de Niños/as con desarrollo nocional.	$\frac{N \text{ Niños/as de 2 a 4 años con desarrollo nocional}}{N \text{ niños totales de 2 a 4 años.}} \times 100$		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:		FECHA:	FECHA:
FIRMA.		FIRMA.	FIRMA.

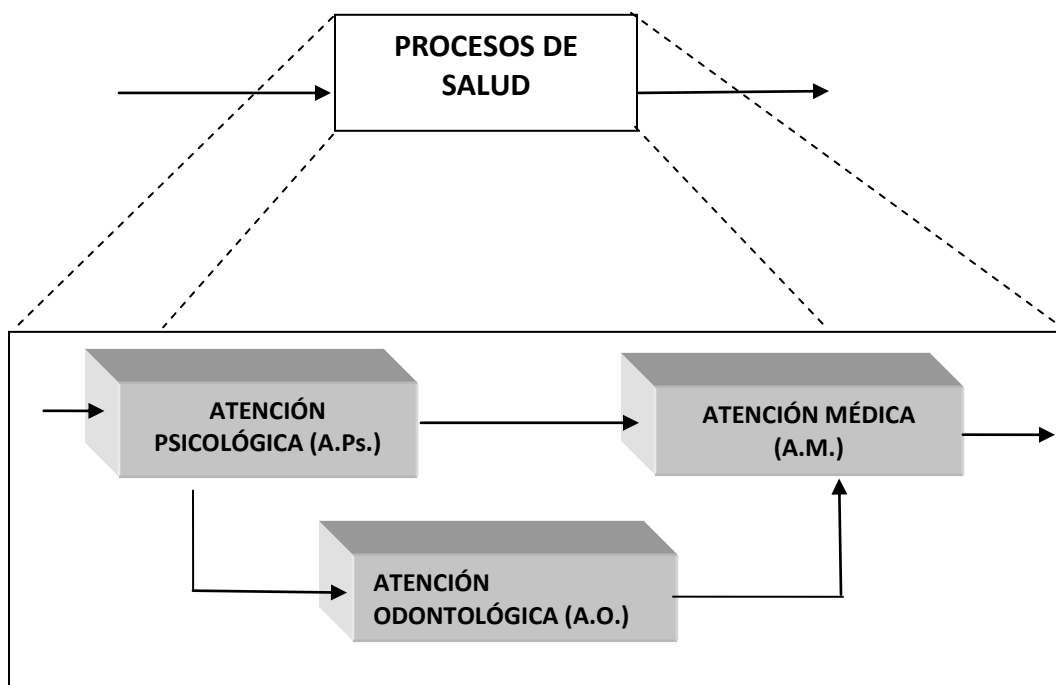
Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

Como ya se mencionó de forma general que información contienen las fichas de procesos, se cree pertinente no volverlo hacer puesto que en sí mismas se encuentra la explicación de su contenido y su importancia.

A continuación se describe el proceso de salud, sus diagramas de flujo y fichas de control respectivas.

- **Procesos de Salud.** - Está conformado por 3 subprocesos que implican las áreas de atención psicológica, odontológica y médica. Durante el ingreso de los niños/as a estas áreas de salud, se van generando información técnica documentada, que permite establecer una mejor evaluación, diagnóstico y tratamiento de los niños y niñas, entendiéndose de forma integral las condiciones de salud que enfrentan los niños/as del CIBV.
- Esto genera a su vez información requerida para establecer e implementar dietas nutricionales estándares, convenientes para mantener y recuperar la salud, así como los desequilibrios de la misma en los niños/as del CIBV. A continuación se expone la ilustración del proceso de salud con sus respectivas fichas de procesos.

GRÁFICO 8: PROCESOS DE SALUD DEL CIBV “CAROLINA TERÁN”.

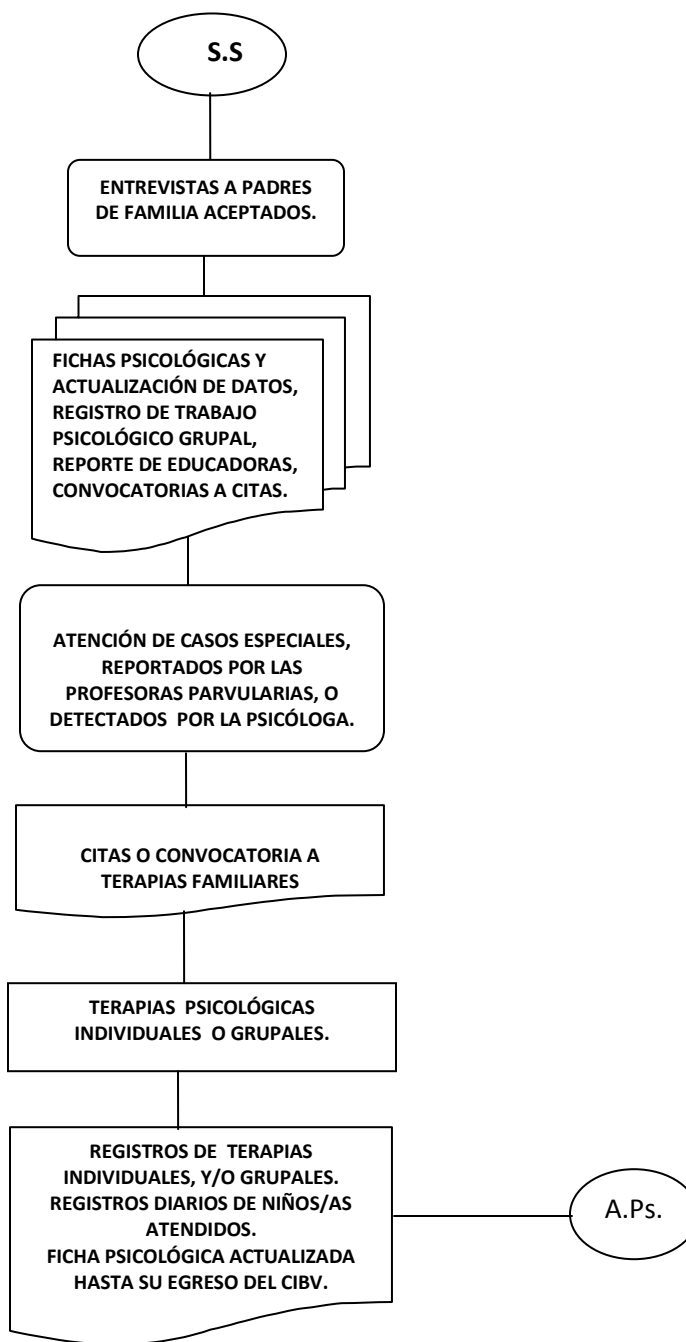


Fuente: La autora. El Proceso de Salud identificado está compuesto, por 3 subprocesos ligados a la salud integral de los niños/as del CIBV.

El proceso de atención psicológica y atención médica, empieza con la nómina de aprobación de ingreso de los niños/as al CIBV, generada por el proceso de gestión de servicio social, que significa admisión legal de los niños, los mismos que pueden seguir con el proceso de ingreso y prestación de servicios del centro infantil.

- **Proceso de Atención Psicológica.-** La psicóloga está encargada de realizar evaluaciones y diagnósticos psicológicos en los niños/as y sus padres; elabora planes psicoterapéuticos individuales y familiares de casos remitidos por las educadoras, así como la ejecución de terapias individuales y terapias familiares, capacitación de padres de familia y el personal, participación en el equipo técnico, coordinaciones inter y extra institucionales, (Cfr. Supra).

GRÁFICO 9: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PSICOLOGÍA.



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

El diagrama de flujo correspondiente a la atención psicológica que reciben los niños y padres de familia, expone las actividades principales que generan documentación que deben ser controladas como parte del SGC.

TABLA No 5: FICHA DE PROCESO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS DE EDAD.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO:	
		REVISIÓN:	
	PROCESO: ATENCIÓN PSICOLÓGICA A NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS	PÁGINA:	
OBJETIVO	Realizar evaluaciones y diagnósticos psicológicos a todos los niños/as que ingresan al CIBV, proporcionar ayuda psicoterapéutica en los casos, informados por las profesoras parvularias, con sus respectivas capacitaciones a padres y personal del CIBV.		
RESPONSA - BLE	Psicóloga Clínica.		
INICIO	Emisión de informes socioeconómicos favorables para el ingreso de niños/as al CIBV. Junto con la nómina de niños aceptados.		
FIN	Egreso de niños/as por cada año lectivo, debido a que la atención es continua durante el año.		
CONTROLES			
DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Plan Operativo	Registros actualizados de trabajo grupal con padres y niños	Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.	
Fichas psicológicas de evaluación y diagnóstico actualizadas.	Registros actualizados de trabajos individuales.	Disposiciones del INFA que rijan en el momento.	
Planes Psicoterapéuticos individuales y familiares.	Registros diarios actualizados de los niños/as atendidos. Registros de Convocatorias a entrevistas psicológicas a padres de los niños y niñas del CIBV.	Coordinaciones inter y extra institucionales para abordar casos especiales o reuniones técnicas.	

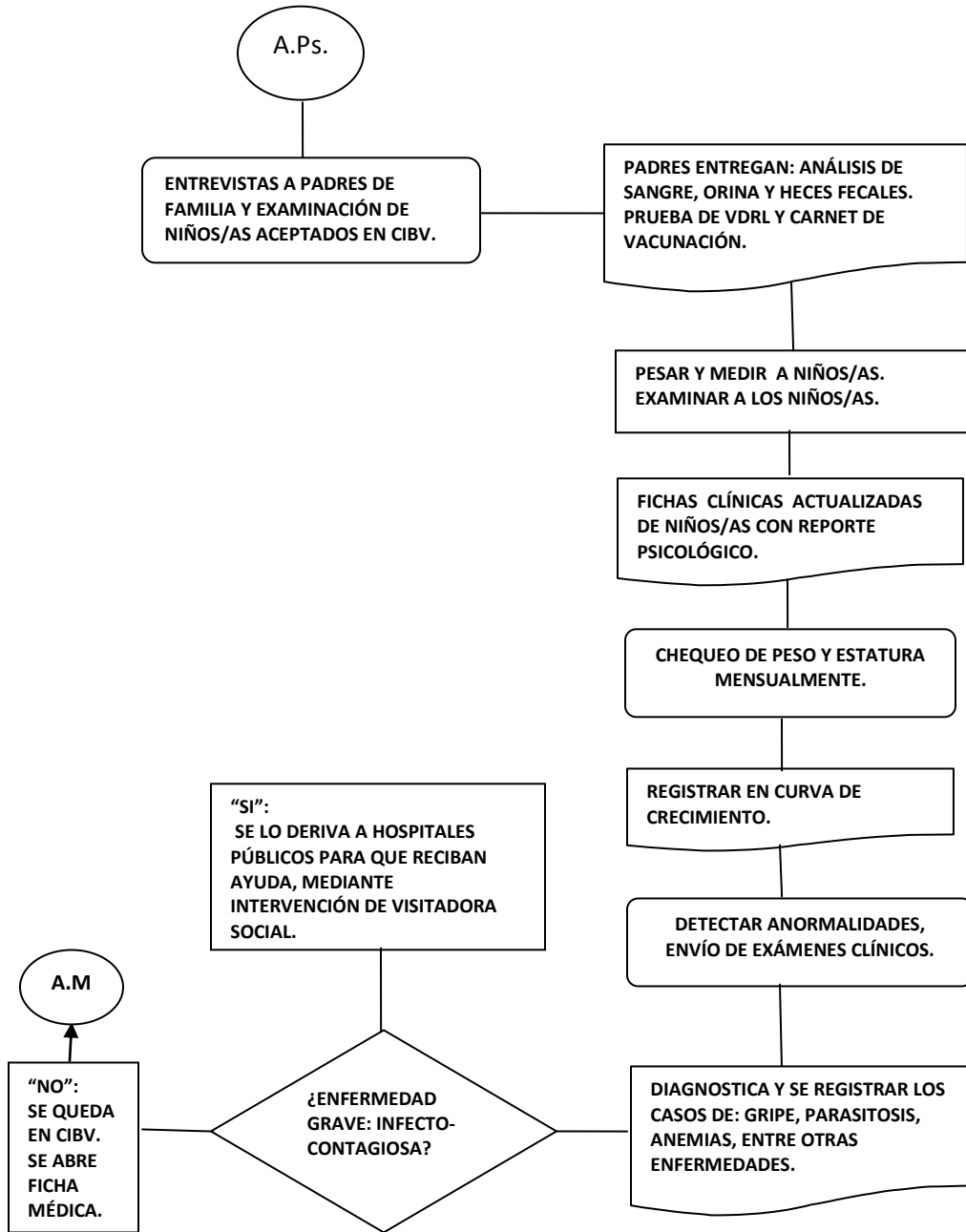
		Informes mensuales: orientaciones individuales, familiares, con educadoras, coordinaciones extra institucionales. Casos especiales detectados por educadoras.		
ENTRADAS		ATENCIÓN PSICOLÓGICA	ENTRADAS	
DOCUMENTOS		A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS.	DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
Gestión de Servicio Social	Nómina de aceptación de Ingreso de niños/as de 1 a 5 años al CIBV, junto con los niños y representantes legales.	Entrevista con padres e hijos.	Ficha Psicológica con sus respectivas evaluaciones y diagnósticos.	SALUD
Gestión de Servicio Social	Nómina de aceptación de Ingreso de niños/as de 1 a 5 años al CIBV, junto con los niños y representantes legales.	Entrevista con padres e hijos.	Registros diarios actualizados de los niños/as atendidos.	Planificación Estratégica
Enseñanza Inicial.	Reportes a Psicología. (Reportes de las educadoras de casos especiales de niños/as).	Terapias individuales y familiares.	Planes Psicoterapéuticos individuales y familiares. Registros de terapias individuales y familiares. Convocatorias a entrevistas psicológicas de los padres de los niños/ñas.	Planificación Estratégica

Enseñanza Inicial.	Reportes a Psicología. (Reportes de las educadoras de casos especiales de niños/as).	Capacitación a padres de familia y personal del CIBV.	Informes mensuales de las orientaciones individuales, familiares, con educadoras, coordinaciones extra institucionales. Casos especiales detectados por educadoras.	Planificación Estratégica
RECURSOS				
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO		
Psicóloga Clínica.	Computadora para hacer informes y facilitar la comunicación interna con personal del CIBV e interinstitucionalmente.	Consultorio psicológico limpio y ordenado, con decoración infantil.		
	Test psicológico, con material específico para trabajo individual con niñas y niños.	Suficiente luz, sin humedad.		
	Materiales de oficina.	Respeto y cordialidad en el trato con los niños/as y sus familiares.		
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA	
% Padres separados (familias disfuncionales)	$\frac{\text{°N de padres separados de niños/as de diferentes edades}}{\text{°N niños totales de diferentes edades}}$	ATENDER AL 100% DE NIÑOS QUE INGRESAN AL CIBV.	Análisis mensual.	
% de Niños/as con problemas de aprendizaje.	$\frac{\text{°N niños/as de diferentes edades con problemas de aprendizaje}}{\text{°N niños totales de diferentes edades}}$			
% de Niños/as con cuadros de ansiedad, tímidos, retraídos, hiperactivos, agresivos, etc.	$\frac{\text{°N niños/as de diferentes edades con trastornos de la conducta}}{\text{°N de niños totales de diferentes edades}}$			
% de orientaciones terapéuticas individuales.	$\frac{\text{°N de Terapias individuales con niños/as de diferentes edades}}{\text{°N de terapias con el total de niños de diferentes edades}}$			
% de Cumplimiento de orientaciones grupales.	$\frac{\text{°N de Orientaciones familiares}}{\text{°N de Orientaciones totales previstas para el año}}$	98 y 100 % de charlas de orientación familiar.		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
FECHA:	FECHA:	FECHA:		
FIRMA.	FIRMA.	FIRMA.		

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

- **Proceso de Atención Médica.-** Los doctores especialistas en niños, cuyos horarios de atención son dos veces a la semana de 8 a 12 a.m., encargados de realizar diagnósticos clínicos y sus respectivos tratamientos, llevan el control de niños/as con anemia, desnutrición y bajo peso, así como el control de niños/as sanos. Ejecutan talleres de educación para la salud al personal del CIBV, así como a padres y madres. Elabora informes mensuales de actividades médicas. Participa en reuniones con el equipo técnico (Cfr. Supra).
- A continuación se expone el diagrama de flujo donde se detallan las actividades principales que componen el proceso de atención médica y la documentación generada, que permitirá interrelacionar a otros procesos operativos identificados en el CIBV.
- También se detalla la ficha de proceso correspondiente, mostrando información resumida de los controles, recursos, elementos de entradas y salidas, así como los indicadores de control que se van a generar, el responsable de obtener resultados, el alcance y sus objetivos.
- El presente diagrama de flujo, detalla las actividades principales que conforman el proceso de atención médica, cuyos documentos generados deberán ser controlados como parte del SGC. La información médica obtenida, es fundamental para retroalimentar el trabajo acertado en los procesos de psicología y nutrición.

GRÁFICO 10: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

TABLA No 6: FICHA DE PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS DE EDAD.

CIBV. "CAROLINA A TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: ATENCIÓN MÉDICA A NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS		PÁGINA:	
OBJETIVO	Controlar la salud de los niños/as sanos y enfermos en términos de desarrollo físico, cuyas variables de control son talla, peso, presencia de anemia y parasitosis. Evitar el desencadenamiento de epidemias y controlar enfermedades ocasionales no graves, como diarreas, gripes y bronquitis. Diagnosticar enfermedades que requieren atención especializada.			
RESPONSABLE	Doctores en Medicina especializados en niños/as, (Pediatras).			
INICIO	Emisión de informes socioeconómicos favorables para el ingreso de niños/as al CIBV. Junto con la nómina de niños aceptados			
FIN	Egreso de niños/as al final de cada año lectivo. Debido a que la atención es continua durante su permanencia en el CIBV.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Plan Operativo			Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.	
Fichas clínicas actualizadas, (con diagnóstico y registro de seguimiento).		Registros diarios actualizados de los niños/as atendidos.	Disposiciones del INFA que rijan en el momento. Disposiciones del Ministerio de Salud Pública.	
Informes mensuales de los casos atendidos con sus diagnósticos.			Formato de fichas clínicas del Ministerio de Salud Pública.	
ENTRADAS		ATENCIÓN MÉDICA	ENTRADAS	
DOCUMENTOS		A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS.	DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
Gestión de Servicio Social	Nómina de aceptación de Ingreso de niños/as de 1 a 5 años al CIBV, junto con los niños y representantes legales.	INGRESO DE NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS AL DISPENSARIO	Registros diarios actualizados de los niños/as atendidos	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	Registros diarios actualizados de los niños/as atendidos	EXAMINAR POR PRIMERA VEZ A LOS NIÑOS/AS. GENERAR FICHAS CLÍNICAS	Fichas clínicas con. Diagnósticos. Registro de curvas de crecimiento de niños/niñas menores de 5 años.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

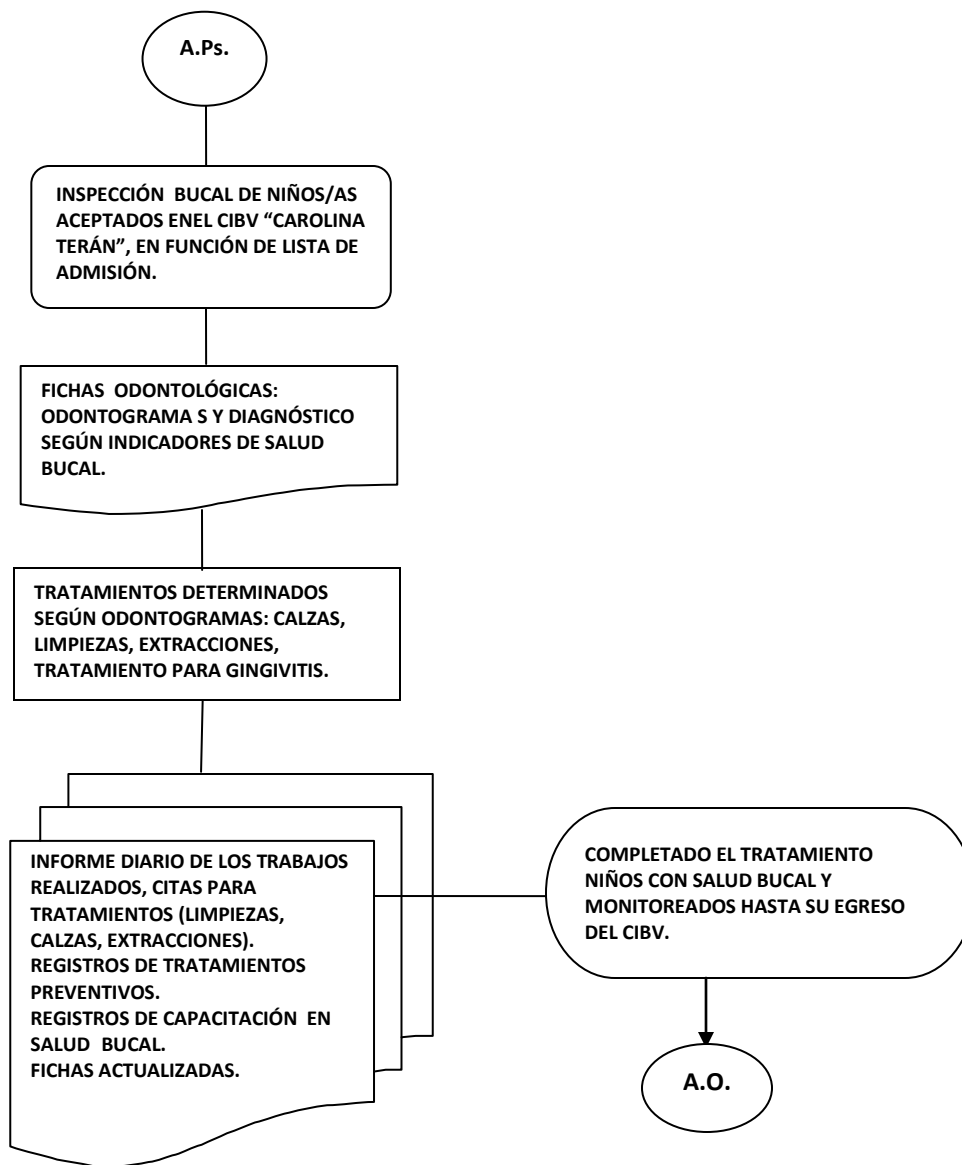
Gestión de Servicio Social	Exámenes de Laboratorio de niños/ñas y de la madre. Certificados de vacunación. Identificación de padres y representante legal.	EXAMINAR POR PRIMERA VEZ A LOS NIÑOS/AS. GENERAR FICHAS CLÍNICAS	Fichas clínicas actualizadas. Diagnósticos. (Registro de seguimiento del paciente).	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enseñanza inicial	Ficha de Diagnóstico inicial de "Nelson Ortiz Pinilla".	INGRESO DE NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS AL DISPENSARIO	Ordenes de exámenes clínicos.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	Resultados de los exámenes realizados a los niños/as del CIBV.	SEGUIMIENTO DEL PACIENTE	Requerimientos de menús especiales, dirigidos a niños enfermos.	NUTRICIÓN
Enseñanza inicial	Reportes dirigidos a Psicología.	INGRESO DE NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS AL DISPENSARIO	Informes mensuales de los casos atendidos con sus diagnósticos.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
RECURSOS				
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO
MEDICOS PEDIATRÍCOS		Computadora para hacer informes y facilitar la comunicación interna con personal del CIBV., e interinstitucional		Dispensario: Limpio e Higiénico.
AUXILIAR DE ENFERMERÍA		Medicinas básicas: antibióticos, analgésicos, anti-diarreicos, pomadas antibióticas, medicamentos anti-febriles, etc.		Dispensario: Con suficiente luz, sin humedad y protegido del viento.
		Insumos médicos: algodón, gazas, curitas, esparadrapo, termómetro, antisépticos, bajalenguas, etc.		Respeto y cordialidad en el trato con los niños/as
		Equipos: Balanzas, tallímetros, chailones, estetoscopios, tachos de basura identificados.		Colaboración de los padres durante la atención médica.
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META		FRECUENCIA
% de Niños/as con bajo peso	$\frac{\text{°N niños/as diferentes edades con bajo peso}}{\text{°N de niños totales de diferentes edades}}$	ATENDER AL 100% DE NIÑOS QUE INGRESAN AL CIBV. CONTROLAR Y MEJORAR EL DESARROLLO FÍSICO ENTRE EL 80 Y 95 % DE LOS NIÑOS/AS.		Análisis mensual.
% de Niños/as con baja talla	$\frac{\text{°N de niños/as diferentes edades con baja talla}}{\text{°N de niños totales de diferentes edades}}$			
% de Niños/as con anemia.	$\frac{\text{°N de niños/as diferentes edades con anemia}}{\text{°N de niños totales}}$			

% de Niños/as con parasitosis	°N de niños/as diferentes edades con parasitosis/°N de niños totales.	ERRADICAR ANEMIAS Y PARASITOSIS ENTRE EL 80 Y 95 %. CONTROLAR ENTRE EL 80 Y 95 % DE ENFERMEDADES OCASIONALES NO GRAVES. DIAGNOSTICAR EL 100 % DE ENFERMEDADES GRAVES, DERIVÁNDOLAS A CENTROS DE SERVICIO SOCIAL EXTRA-INTERINSTITUCIONAL.	Análisis mensual
% de Niños/as con gripe y problemas bronquiales.	°N niños/as diferentes edades con gripe y problemas bronquiales/°N de niños totales.		
% de Niños/as con presencia de diarreas.	°N de niños/as diferentes edades afectados por diarrea/°N de niños totales.		
% de niños con enfermedades graves.	°N de niños/as diferentes edades afectados por enfermedades graves/°N de niños totales.		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:		FECHA:	FECHA:
FIRMA.		FIRMA.	FIRMA.

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

- **Proceso de Atención Odontológica.-** La Odontóloga de niños, se encarga de abrir la historia clínica odontológica de niños/as de 1 a 5 años. Realiza diagnósticos y plan de tratamiento, aplica tratamiento en las niñas y niños de 1 a 5 años, realiza tratamientos de piezas infectadas; imparte asesoramiento odontológico a los padres de familia acerca del tratamiento que recibirán sus hijos, atiende al personal y padres con lesiones odontológicas de emergencia. Asesora y aplica tratamiento preventivo para evitar futuras lesiones de caries dentales. Capacita a funcionarios del CIBV.
- Más adelante se expone el diagrama de flujo respectivo, así como su ficha de proceso como parte de la descripción de procesos y todos los elementos que permiten gestionar mejor el mismo.

GRÁFICO 11: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

Dentro de la lista de documentos que se indican en este diagrama de flujo, se encuentra la ficha odontológica, que es la que permite interrelacionar los subprocesos que conforman el proceso de salud, por donde tienen que pasar todos los niños/as que ingresan al CIBV.

TABLA No 7: FICHA DE PROCESO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA A NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS

CIBV. "CAROLIN A TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: ATENCIÓN ODONTOLÓGICA A NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS		PÁGINA:	
OBJETIVO	Realizar evaluaciones, diagnósticos y sus respectivos tratamientos a todos los niños/as de 1 a 5 años que ingresan al CIBV, atender lesiones dentales de emergencia a padres y personal del centro infantil, aplicar tratamientos preventivos y capacitar a padres y funcionarios del CIBV, acerca de la salud bucal.			
RESPON-SABLE	Odontólogo/a Pediátrico/a			
INICIO	Emisión de informes socioeconómicos favorables para el ingreso de niños/as al CIBV. Junto con la nómina de niños aceptados			
FIN	Egreso de niños/as por cada año lectivo. Debido a que la atención es continua durante su permanencia en la Institución.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Plan Operativo		Todos los que se indican a continuación	Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.	
Fichas odontológicas actualizadas (registro de seguimiento del paciente).		Registros diarios actualizados de los niños/as y padres atendidos.	Disposiciones del INFA que rijan en el momento.	
Informes mensuales de los trabajos odontológicos realizados.		Registros diarios actualizados del personal atendido.	Historia clínica y ficha odontológica sigue un formato establecido y obligatorio del Ministerio de Salud Pública	
		Registros de capacitaciones preventivas de salud bucal dirigidos a padres.		
ENTRADAS		ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	ENTRADAS	
DOCUMENTOS		A NIÑO/AS DE 1 A 5 AÑOS	DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
Gestión de Servicio Social	Nómina de aceptación de Ingreso de niños/as de 1 a 5 años al CIBV, junto con los niños y representantes legales.	Examen bucal de niños/as.	Ficha Odontológica con sus respectivas evaluaciones, diagnósticos y tratamientos.	Salud.

Gestión de Servicio Social.	Nómina de aceptación de Ingreso de niños/as de 1 a 5 años al CIBV, junto con los niños y representantes legales.	Trabajos odontológicos.	Registros diarios actualizados de los niños/as y padres atendidos.	Planificación Estratégica
Personal de diferentes Procesos del CIBV.	Solicitud verbal de atención por emergencia	Trabajos odontológicos de emergencia al personal del CIBV “Carolina Terán”.	Registros diarios actualizados del personal del CIBV., atendido.	Planificación Estratégica
		Capacitaciones	Registros de capacitaciones preventivas de salud bucal dirigidos a padres y personal del CIBV.	Planificación Estratégica
Atención psicológica	Ficha Psicológica y sus respectivas evaluaciones y diagnósticos.	Trabajos Odontológicos y Capacitaciones.	Informes mensuales de los trabajos odontológicos realizados.	Planificación Estratégica
RECURSOS				
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	
Odontólogo/a Pediátrico/a		Equipo odontológico, instrumental, esterilizador de instrumental.	Consultorio odontológico limpio y ordenado, con decoración infantil.	
		Insumos odontológicos para hacer limpiezas, calzas, tratamientos, entre otros.	Suficiente luz, sin humedad.	
		Computadora para hacer informes y facilitar la comunicación interna con personal del CIBV e interinstitucionalmente.	Respeto y cordialidad en el trato con los niños/as y sus familiares.	
		Materiales de oficina.		
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA	
% niños atendidos odontológicamente de diferentes edades.	$\frac{\text{°N niños/as de diferentes edades atendidos odontológicamente}}{\text{°N de niños totales de diferentes edades}}$	ATENDER AL 100% DE NIÑOS QUE INGRESAN AL CIBV.	Análisis mensual.	
% de capacitaciones realizadas.	$\frac{\text{°N de Capacitaciones Realizadas}}{\text{°N de Capacitaciones totales previstas para el año}}$			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:	FECHA:	
FIRMA.		FIRMA.	FIRMA.	

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

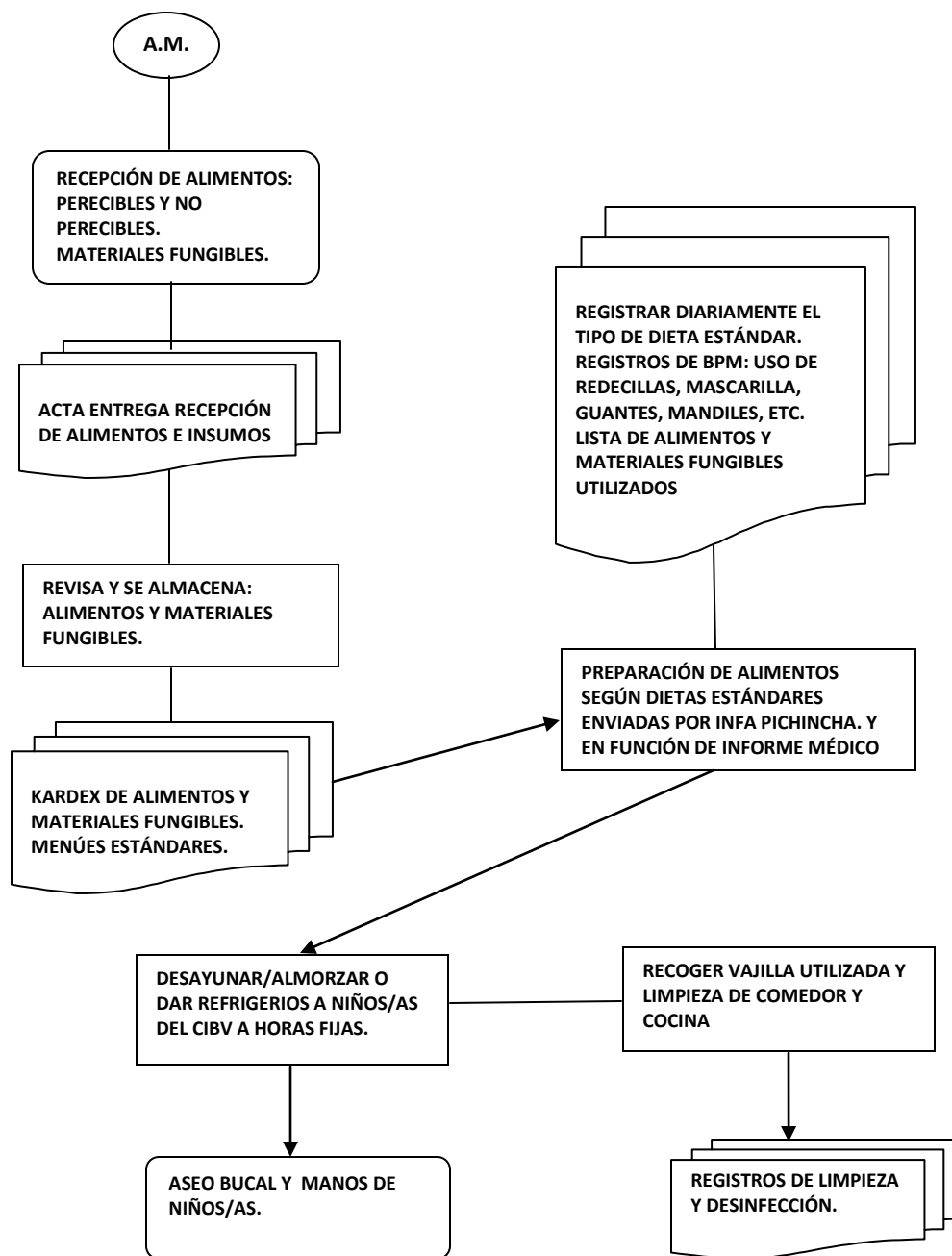
- **Proceso de Nutrición.**

El proceso de nutrición en el CIBV, empieza con la recepción de los alimentos y materiales fungibles, implica su revisión y almacenamiento en sitios adecuados. Seguido de su preparación y dependiendo de los casos clínicos de desnutrición informados por el médico, según esta condición se preparan los menús estándares proporcionados por el departamento de desarrollo infantil del INFA.

El proceso de nutrición implica el control y mantenimiento adecuado de los alimentos e instalaciones de la cocina y comedores, su limpieza e higiene, personal con la correcta indumentaria para la preparación de alimentos, entre otros aspectos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), cuyo control generan registros, que a su vez permiten así mismo controlar mejor los aspectos sanitarios del proceso de nutrición.

A continuación su diagrama de flujo con su respectiva ficha de control respectivamente, donde se detallan todos los elementos de control que se deben considerar cuando se generen su plan operativo anual.

GRÁFICO 12: DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE NUTRICIÓN.



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

TABLA No 8: FICHA DE PROCESO DE NUTRICIÓN PARA NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS

CIBV. "CAROLINA A TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
	PROCESO: NUTRICIÓN PARA NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS		REVISIÓN:	
OBJETIVO	Preparar dietas pre-establecidas por INFA, que proporcionan los requisitos nutricionales para el crecimiento adecuado del niño/a sano. Preparar dietas con requerimientos nutricionales específicos para niños con problemas de salud: anemia, bajo peso y talla. Cumplir procedimientos básicos de Buenas Prácticas de Manufactura			
RESPONSABLE	Jefa de Cocina y Auxiliares de Cocina.			
INICIO	Emisión de informes socioeconómicos favorables para el ingreso de niños/as al CIBV. Junto con la nómina de niños aceptados			
FIN	Egreso de niños/as al final del año lectivo.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		REQUISITOS LEGALES
Plan Operativo		Registro de los alimentos y materiales fungibles recibidos		Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.
Acta entrega y recepción de alimentos y materiales fungibles.		Kardex de los alimentos y materiales fungibles. Registro diario de menús preparados (Estándares y Especiales)		Disposiciones del INFA que rijan en el momento.
Lista o consolidados de alimentos y materiales fungibles.		Registros de Buenas Prácticas de Manufactura del Personal, Infraestructura, control de plagas, limpieza e higiene de superficies del área de cocina y comedor.		Menús estándar enviados por INFA.
Programa de Buenas Prácticas de Manufactura (P-BPM)		Requisitos de calidad de alimentos perecibles y no perecibles para proveedores.		Normas de Buenas Prácticas de manufactura (BPM); Registro Oficial 696 y Decreto Oficial 3253.
ENTRADAS		NUTRICIÓN		SALIDAS
DOCUMENTOS		PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS.		DOCUMENTOS
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
Gestión de Compras	Acta entrega y recepción de alimentos y materiales fungibles.	RECEPCIÓN DE ALIMENTOS Y MATERIALES FUNGIBLES	Registro de los alimentos y materiales fungibles recibidos; lista o consolidados de alimentos y materiales fungibles.	COMPRAS

	Registro de los alimentos y materiales fungibles recibidos	ALMACENAMIENTO	Kardex de alimentos y materiales fungibles.	COMPRAS
Desarrollo Infantil – INFA	Menús estándar	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	Registro diario de menús preparados	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, SALUD.
		LIMPIEZA E HIGIENE	Registros de limpieza e higiene de cocina, comedor.	COMPRAS
		PREPARACIÓN DE MENÚS	Registro de Buenas Prácticas de Manufactura del personal.	COMPRAS
Atención médica	Informes mensuales de los casos atendidos con sus diagnósticos.	PREPARACIÓN DE MENÚS PARA NIÑOS ANÉMICOS, Y CON PROBLEMAS BRONQUIALES.	Registro de menús especiales, dirigidos a niños enfermos.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, SALUD.
		MANTENIMIENTO	Registros de mantenimiento de infraestructura y equipos de cocina.	COMPRAS
RECURSOS				
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO
JEFA DE COCINA		Área de cocina: con cocina independiente y áreas separadas para guardar alimentos, materiales de aseo y limpieza.		Cocina: limpia, higiénica y ordenada.
AUXILIARES DE COCINA		Área de comedor: con separación de espacios para los diferentes grupos de edades.		Comedores: limpios, higiénicos, ordenados; dotados de mesas y sillas de niños.
AYUDANTE DE LIMPIEZA.		Equipos de cocina: cocina, refrigeradora, congelador, licuadora, etc., mesones.		Equipos adecuadamente mantenidos
		Utensilios de cocina, estantes cerrados para almacenamiento.		Suficiente luz y aireación
		Agua caliente para desinfección de mesones, y utensilios de cocina.		Ausencia de plagas.
		Insumos de limpieza y desinfección		Ausencia de humedad.
		Tachos de basura con tapas y sus respectivas fundas de basura.		Respeto y cordialidad en el trato con los niños/as

INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100 (AÑO)	META	FRECUENCIA
% Cumplimiento del Programa BPM.	°N de Requisitos BPM cumplidos/ °N de Requisitos totales contemplados en el programa BPM	100 % REQUISITOS CONTEMPLADOS EN EL PROGRAMA BPM	Análisis mensual
% Cumplimiento de Menús estándares	°N de menús estándares cumplidos/°N de menús estándares totales	100 % MENUS PROGRAMADOS	
% Cumplimiento de dietas para niños/as con requerimientos de menús especiales.	°N de niños/as atendidos con menús especiales/°N de niños totales con necesidades de requerimientos nutritivos específicos.	100 % NIÑOS CON REQUERIMIENTOS NUTRITIVOS ESPECIALES.	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:		FECHA:	FECHA:
FIRMA.		FIRMA.	FIRMA.

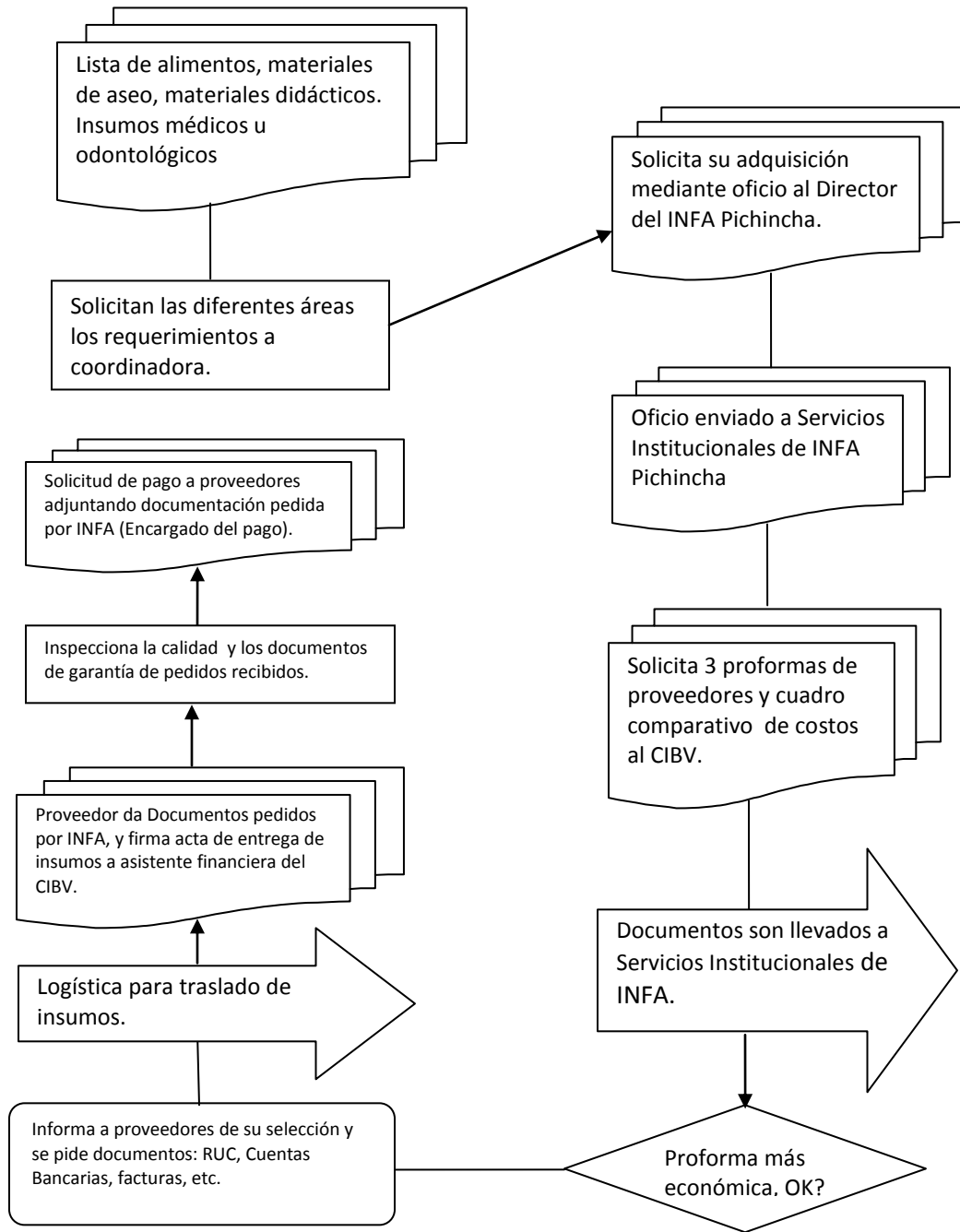
Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

2.2.3 Descripción de las Actividades y Fichas de Procesos de Apoyo.

Los procesos de Apoyo del SGC del CIBV, están conformados por el Proceso de Compras y el Proceso Externo de Recursos Humanos.

- **Proceso de Compras.-** Se basa en los requerimientos que se generan en cada proceso operativo, cuyos recursos deben cubrirse en plazos pre-establecidos, de forma completa, con la calidad establecida por el centro infantil, sin embargo los recursos económicos son manejados por la administración del INFA Pichincha, por lo tanto la base del proceso de compras son las solicitudes de requerimientos con todos los documentos de apoyo exigidos por el INFA.
- Requerimientos tramitados a tiempo, sin excluir la evaluación de los proveedores en términos de capacidad para cubrir recursos, entrega a tiempo, cumplimiento de especificaciones de calidad, entre otros aspectos. A continuación su diagrama de flujo y su ficha de control.

GRÁFICO 13: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMPRAS.



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

TABLA No 9: FICHA DE PROCESO DE COMPRAS.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: COMPRAS		PÁGINA:	
OBJETIVO	Apoyar los procesos operativos del CIBV. "Carolina Terán", para gestionar los requerimientos solicitados a tiempo, totalmente y con la calidad especificada.			
RESPON-SABLE	Asistente Financiero.			
INICIO	Emisión de requerimientos (lista de consolidados de compras): materiales didácticos, insumos médicos u odontológicos, víveres y materiales fungibles, equipos y mantenimiento de los mismos.			
FIN	Solicitud de pago a proveedores.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Plan Operativo			Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.	
Solicitud de requerimientos de procesos: Enseñanza, atención médica, atención odontológica, atención psicológica.		Requisitos de calidad de alimentos perecibles y no perecibles para proveedores	Información actualizada de las disposiciones del INFA Pichincha en cuanto a menús estándar, presupuesto asignado, etc.	
Solicitud de requerimientos de alimentos y materiales fungibles.		Registros de visitas técnicas a los locales de proveedores.	No se maneja dinero en efectivo, todo a través de solicitudes y de documentación de apoyo para obtener recursos materiales del INFA.	
Solicitud de compras: guantes de hule, mascarillas, redecillas para pelo, mandiles, botas de plástico.		Cuadros comparativos de costos de proveedores pre-establecidos.	Proformas, facturas, copias de RUC, estado de cuentas de proveedores	
Solicitud: personal para mantenimiento y reparación de equipos e infraestructura.		Actas entrega recepción de proveedores a asistente financiero. Acta entrega de asistente financiero a responsable de cocina.		
Solicitud de Control de Plagas. Solicitud de pagos a proveedores.		Registros de control de plagas por empresas particulares.		
ENTRADAS		NUTRICIÓN	SALIDAS	
DOCUMENTOS		DE NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS.	DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
Enseñanza; Salud.	Registros de requerimientos de procesos de: Enseñanza, atención médica, atención odontológica, atención psicológica.	Solicitar aprobación a Director INFA Pichincha.	Solicitud de requerimientos de procesos: Enseñanza, atención médica, atención odontológica, atención psicológica.	COMPRAS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES DE INFA.

Nutrición	Registro de los alimentos y materiales fungibles recibidos; lista o consolidados de alimentos y materiales fungibles.	Solicitar aprobación a Director INFA Pichincha.	Solicitud de requerimientos de alimentos y materiales fungibles.	COMPRAS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES DE INFA.
Nutrición	Kardex de alimentos y materiales fungibles. Registros de limpieza e higiene.	Solicitar compras de alimentos y materiales fungibles al CIBV.	Documentos de apoyo para solicitar requerimientos al CIBV:	COMPRAS
Nutrición	Registro de Buenas Prácticas de Manufactura del personal.	Solicitar aprobación a Director INFA Pichincha.	Solicitud de compras: guantes de hule, mascarillas, redcillas para pelo, mandiles, botas de plástico.	COMPRAS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES DE INFA.
Nutrición, enseñanza inicial, salud.	Registros de mantenimiento de infraestructura y equipos.	Solicitar aprobación a Director INFA Pichincha.	Solicitud: personal para mantenimiento y reparación de equipos e infraestructura.	COMPRAS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES DE INFA.
Nutrición, enseñanza inicial, salud.	Registros de requerimientos	Todas las solicitudes de aprobación de compras al Director de INFA Pichincha	Acompañadas: documentos de proveedores, proformas, facturas, entre otros. Y cuadros comparativos de Costos de proveedores pre-establecidos.	Servicios Institucionales de INFA.
RECURSOS				
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO
ASISTENTE FINANCIERO		Oficina dotada de escritorio y archiveros.		Limpio y ordenado. Suficiente luz y aireación.
		Computadora con Sistema Quipux.		Facilidad para encontrar documentación.
				Trato cordial al personal y visitantes.
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA		META
% cumplimiento de requerimientos de compras		°N de requerimientos tramitados por procesos/°N totales requerimientos por procesos		100 % Solicitudes de requerimientos
				Mensualmente.

Entregas a tiempo de los proveedores.	Plazos establecidos para entregar alimentos, materiales fungibles, materiales didácticos, insumos médicos y odontológicos.	Máximo 7 días después del pedido, en la entrega de alimentos, materiales fungibles y materiales didácticos. Máximo 15 días para la entrega de insumos médicos y odontológicos.	Mensualmente.
% de Tiempo máximo de entrega de recursos.	Tiempo de respuesta del proveedor/Tiempo máximo de entrega permitido	0 - 100 % tiempo máximo aceptable de entrega de recursos	Mensualmente.
% de Entregas completas	°N de pedidos entregados por procesos/°N de pedidos totales por proceso	100 % de los pedidos por procesos.	Mensualmente.
% de Requisitos de calidad cumplidos en alimentos, materiales fungibles y didácticos.	°N de requisitos de calidad cumplidos en alimentos, materiales fungibles y didácticos/ °N totales de requisitos de alimentos, materiales fungibles y didácticos.	100 % de requisitos de calidad de alimentos y materiales fungibles.	Mensualmente.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	FECHA:	
FIRMA.	FIRMA.	FIRMA.	

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

- **Proceso de Recursos Humanos.**
- Como el proceso de recursos humanos es un proceso externo, a continuación se expone la ficha de procesos cuyos elementos permiten controlar el ingreso del recurso humano al CIBV, así como la evaluación de su desempeño, cumpliendo los aspectos legales de la evaluación establecidos por la Secretaría Nacional Técnica del Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, SENRES.

TABLA No 10: FICHA DE PROCESO DE RECURSOS HUMANOS.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:
			REVISIÓN:
	PROCESO: RECURSOS HUMANOS.		PÁGINA:
OBJETIVO	Controlar el ingreso de personal requerido por el CIBV., "Carolina Terán", proporcionado por el área de Recursos Humanos de INFA. Así como la evaluación de su desempeño.		
RESPONSABLES	Departamento de Recursos Humanos de INFA y Directora del CIBV. "Carolina Terán".		
INICIO	Requerimiento de personal en cualquier área de proceso.		
FIN	Ingreso de personal cumpliendo el perfil requerido, con evaluaciones de desempeño satisfactorias.		
CONTROLES			
DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	LEGALES
Requisitos de Perfiles Profesionales: Visitadora social, Profesoras parvularias, Auxiliares de profesoras, Pediatras, Auxiliar de enfermería, Psicóloga, Odontóloga, Jefa de cocina, auxiliares de cocina, Asistente Financiero, Personal de limpieza.	Personal que ha laborado en el CIBV.	Manual de Procedimientos del CIBV, actualizado.	
Hojas de vida del personal que labora en el CIBV.	Permisos de ausencia laboral	Información actualizada de las disposiciones del INFA Pichincha.	
Documentación de apoyo de las hojas de vida.	Datos personales en caso de emergencias.	Estándares de Calidad para el Desarrollo de los Centros Infantiles.	
Carnet de salud.	Registro de asistencia diaria	Formatos No SENRES - 2008- 000170 para evaluaciones de desempeño del personal como servidor público (Software).	
Evaluaciones del desempeño del personal, Condensado mensual de asistencia.	Informes mensuales de las actividades realizadas en cada proceso operativo	Análisis de puestos para personal de contrato de servicios ocasionales, Formato emitido por INFA Pichincha.	
ENTRADAS	CONTROL DE RECURSOS HUMANOS	SALIDAS	
DOCUMENTOS		DOCUMENTOS	

PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
TODOS LOS PROCESOS DEL CIBV.	Evidencias de necesidad de personal	Requerimiento de personal al Director de INFA Pichincha.	Solicitud de requerimiento de personal en cualquier área de proceso. Requisitos de perfil.	RECURSO HUMANOS DEL CIBV.
RECURSOS HUMANOS DE INFA	Hojas de Vida con documentación de apoyo	Ingreso de Personal al CIBV.	Carpeta con currículum. Carnet de salud.	RECURSO HUMANOS DEL CIBV.
ENSEÑANZA INICIAL; SALUD; NUTRICIÓN; COMPRAS	Informes mensuales de las actividades realizadas en cada proceso operativo	Desempeño laboral.	Evaluaciones del desempeño del personal	RECURSO HUMANOS DEL CIBV.
ENSEÑANZA INICIAL; SALUD; NUTRICIÓN; COMPRAS	Informes mensuales de las actividades realizadas en cada proceso operativo	Desempeño laboral.	Análisis de puestos para personal de contrato de servicios ocasionales.	RECURSO HUMANOS DEL CIBV.
RECURSOS				
PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	ESTÁNDARES DE CALIDAD.	
1 DIRECTORA O COORDINADORA DEL CIBV; 1 ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN.	Oficina amoblada adecuadamente, computadora con sistema Quipux, teléfono.	Cumpliendo Manual de Procedimientos Internos y Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	AUSENCIAS JUSTIFICADAS DURANTE LA JORNADA.	
VISITADORA SOCIAL	Oficina amoblada adecuadamente, computadora con sistema Quipux, teléfono.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	1 VISITADORA SOCIAL: JORNADA COMPLETA; FICHAS SOCIOECONÓMICAS ACTUALIZADAS.	
PROFESORAS PARVULARIAS PARA NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS, EN FUNCIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD.	Aulas para las diferentes secciones con muebles, materiales y equipos didácticos.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	1 EDUCADORA: POR CADA/5 BEBES/10 NIÑOS DE 1 A 2 AÑOS/15 NIÑOS DE 2 A 3 AÑOS/20 NIÑOS DE 3 A 4 AÑOS/25 NIÑOS DE 4 A 5 AÑOS.	

AUXILIARES DE PROFESORAS PARVULARIAS, EN FUNCIÓN DE ESTÁDARES DE CALIDAD	Aulas para las diferentes secciones con muebles, materiales y equipos didácticos.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	1 AUXILIAR: CUANDO SE SUPERA EL °N DE NIÑOS POR PROFESORA
2 PEDIATRAS PARA CUBRIR 4 HORAS DE ATENCIÓN DOS VECES POR SEMANA	Dispensario médico amoblado adecuadamente, botiquín de primeros auxilios, Vitrina con medicamentos básicos.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	VISITA DE MÉDICO: MÍNIMO 3 VECES /SEMANA; FICHAS ACTUALIZADAS DE LOS NIÑOS.
1 AUXILIAR DE ENFERMERÍA	Dispensario médico amoblado adecuadamente, botiquín de primeros auxilios, Vitrina con medicamentos básicos.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	SE DEBE CONTAR CON UNA AUXILIAR DE ENFERMERÍA O PROFESORES CAPACITADOS EN PRIMEROS AUXILIOS.
1 PSICÓLOGA CLÍNICA.	Oficina amoblada adecuadamente, computadora con sistema Quipux, teléfono.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	VISITA DE PSICÓLOGA: MÍNIMO 3 VECES /SEMANA; FICHAS INDIVIDUALES Y ACTUALIZADAS DE LOS NIÑOS.
1 ODONTÓLOGA DE NIÑOS	Dispensario Odontológico amoblado adecuadamente, equipo, accesorios, insumos odontológicos,	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	VISITA DE ODONTÓLOGA: MÍNIMO 3 VECES /SEMANA; FICHAS INDIVIDUALES Y ACTUALIZADAS DE LOS NIÑOS.
1 JEFA DE COCINA	Cocina y comedores dotados de los estándares de calidad para centros infantiles.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	1 JEFA DEL ÁREA DE COCINA.
2 AUXILIARES DE COCINA	Cocina y comedores dotados de los estándares de calidad para centro infantiles.	Cumpliendo Estándares de Calidad para los Centros de Desarrollo Infantil.	1 AUXILIAR DE COCINA POR CADA 50 NIÑOS.
1 PERSONA DE LIMPIEZA	Bodega de materiales e insumos de limpieza y desinfección.	Cumpliendo Programa de Buenas Prácticas de Manufactura.	1 PERSONA ENCARGADA DE LA LIMPIEZA DEL CIBV.
1 ASISTENTE FINANCIERO	Oficina amoblada adecuadamente, computadora con sistema Quipux, teléfono.	Limpio, ordenado, suficiente luz y sin humedad.	1 CONTADOR PARA EL ÁREA DE COMPRAS

2 GUARDIAS PARA TURNOS ROTATIVOS.	Caseta de guardiana dotada de lo necesario para facilitar comunicación inter y extra institucional.	Limpio, ordenado, suficiente luz y sin humedad.	RESPONSABLES POR EL INGRESO Y EGRESO DE PERSONAS AL CIBV.
INDICADORES			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA
GESTIÓN DE PUESTO: Se evalúan varias actividades.	5 actividades mediante software	60 % factor de cumplimiento	Mensualmente, con software de SENRES para evaluaciones a servidores públicos, que permite evaluar los 5 indicadores con una sumatoria total del 100% de cumplimiento.
CONOCIMIENTOS: varias competencias o destrezas.	5 destrezas mediante software.	8 % factor de cumplimiento	
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO: Destrezas.	5 destrezas mediante software.	8 % factor de cumplimiento	
COMPETENCIAS UNIVERSALES: Destrezas.	6 destrezas (software).	8 % factor de cumplimiento	
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO: se evalúa cada una de estas características.	3 destrezas (software).	16 % factor de cumplimiento	
EVALUACIÓN DE CIUDADANO: Quejas.	Reclamos (software).	0 % factor de cumplimiento	
	TOTAL	100%	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	FECHA:	
FIRMA.	FIRMA.	FIRMA.	

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

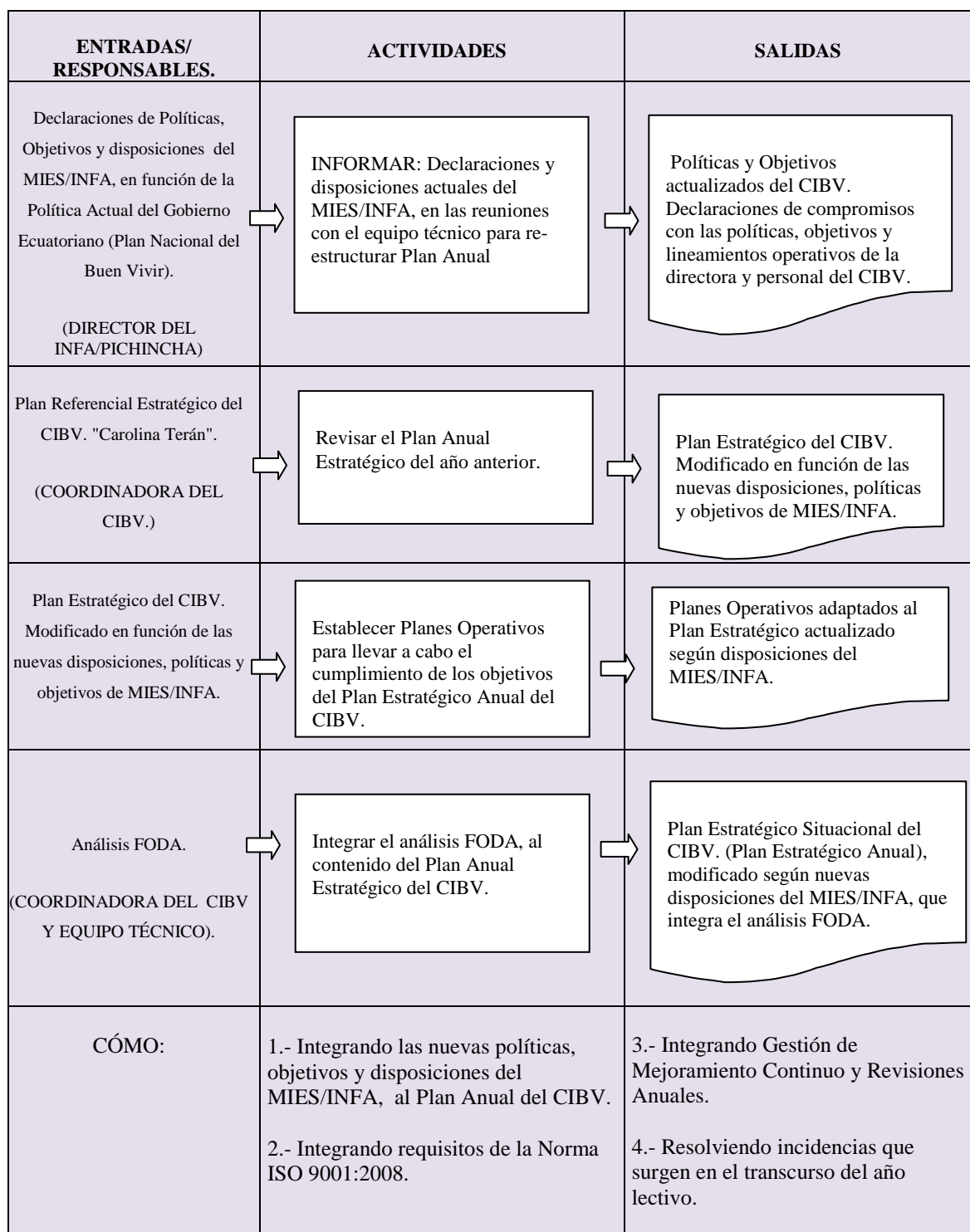
2.2.4 Descripción de las Actividades y Fichas de Procesos Estratégicos.

Los Procesos Estratégicos identificados en el CIBV. "Carolina Terán", son los que permiten llevar a cabo los objetivos del centro infantil mencionados en el capítulo 1, los mismos que deben guardar relación con las políticas y objetivos del MIES/INFA que son las entidades gubernamentales que administran y controlan directamente a los Centros de Desarrollo Integral del Buen Vivir.

- **Proceso de Planificación Estratégica.-** Se refiere a la elaboración del Plan Estratégico Situacional del CIBV. "Carolina Terán", cuyos responsables son la coordinadora y el equipo técnico, responsables directos de la elaboración de los planes operativos anuales y su desempeño.

- El Plan Anual del CIBV, debe estar diseñado en base a las políticas y objetivos generales que rigen al MIES/INFA, los mismos que direccionan los objetivos operativos del CIBV “Carolina Terán”. Debiéndose cumplir con las disposiciones del Gobierno actual, establecidas en su Plan Nacional Para el Buen Vivir y mencionado en la Constitución de la República del Ecuador del 2008.
- De forma resumida se puede considerar, que el área de coordinación se encarga de llevar a cabo el Proceso de Planeación Estratégica Situacional (Anual), seguida de la Revisión por la Dirección y finalmente el Proceso de Mejoramiento, éste último sigue el Ciclo de Deming (Planificar, hacer, verificar y actuar), es decir un proceso de mejoramiento continuo que permite determinar mediante auditorías internas y análisis de datos, las causas que determinados procesos no alcancen sus objetivos o metas trazadas en los planes operativos.
- Estableciéndose las solicitudes de acciones ó medidas correctivas y preventivas para alcanzar la eficacia en los mismos, es decir encontrar oportunidades de mejoramiento continuo.
- A continuación se detallan todos los criterios que se deben evaluar y controlar. Información que se encuentra en el respectivo diagrama de flujo y su ficha de control del proceso, como a continuación se expone.

GRÁFICO 14: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO SITUACIONAL.



Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

TABLA No 11: FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA OPERATIVA, DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS/AS DEL CIBV. "CAROLINA TERÁN".

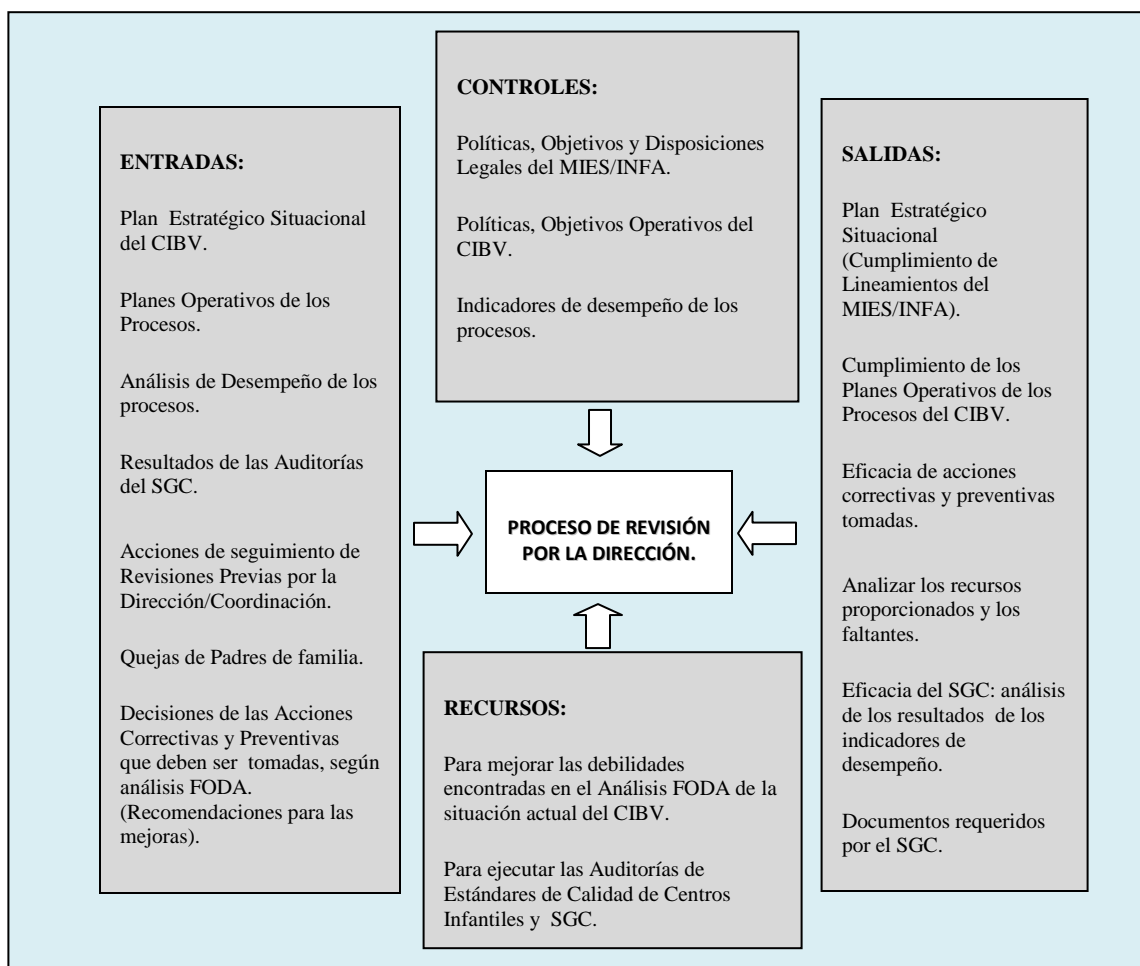
CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA OPERATIVA DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS DEL CIBV. "CAROLINA TERÁN".		PÁGINA:	
OBJETIVO	Lograr un adecuado desarrollo integral de los niños/as de 1 a 5 años, asegurando su salud física y emocional, nutrición, educación inicial, respetando sus derechos y diversidad cultural, a través del Diseño del Plan Estratégico Situacional, dentro de un marco de SGC.			
RESPON-SABLE	Directora y Equipo Técnico del CIBV: "Carolina Terán".			
INICIO	Declaratoria General de la Misión, Visión, Políticas, lineamientos y disposiciones del MIES/INFA Pichincha, los cuales proporcionan el marco de referencia para declarar las políticas y objetivos del CIBV: "Carolina Terán".			
FIN	Se diseña, se publica y lleva a cabo el Plan Estratégico Situacional del CIBV. "Carolina Terán", que incluye los Planes Operativos de cada área de Proceso.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		REQUISITOS LEGALES
Declaraciones de Políticas, Objetivos y disposiciones del MIES/INFA, en función de la Política del Gobierno Ecuatoriano.		Informes mensuales de las actividades realizadas en cada área de procesos		Misión, Visión, Políticas y lineamientos generales del MIES/INFA Pichincha. (Plan Nacional del Buen Vivir del Gobierno Actual).
Plan Anual Referencial del CIBV. "Carolina Terán".		Registros generados e identificados en Fichas de Procesos.		Ley Orgánica del Servicio Público, Decreto Ejecutivo °N 710, Registro Oficial Suplemento 418 del 1 de Abril del 2011
Planes Operativos de cada proceso: Gestión de Servicio Social, Educación Inicial, Salud, Nutrición, Compras.		Registros de Cumplimiento de Estándares de Calidad para Centros de Desarrollo Infantil.		Currículo Operativo Institucional Para Educación Inicial de niños de 1 a 2 y de 2 a 3 años, del MIES.
Análisis FODA.		Registros e informes de Auditorías ISO 9001:2008.		Currículo Operativo Para Educación Inicial de niños de 3 a 4 y de 4 a 5 años, del Ministerio de Educación.
		Informes de fin de año lectivo por cada área de proceso.		Disposiciones del Ministerio de Salud Pública (Ley Orgánica de la Salud Pública).

ENTRADAS DOCUMENTOS		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	SALIDAS DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INTEGRAL DEL MIES/INFA	Declaraciones de Políticas, Objetivos y disposiciones presupuestarias del MIES/INFA, en función de la Política Actual del Gobierno Ecuatoriano.	Difundir las declaraciones y disposiciones actuales del MIES/INFA, al equipo técnico y personal.	Se establecen y declaran las Políticas y Objetivos actualizados del CIBV. Declaraciones de compromisos con las políticas, objetivos y lineamientos operativos de la directora y personal del CIBV:	Procesos: Estratégicos, operativos, de apoyo.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	Plan Referencial Estratégico del CIBV. "Carolina Terán".	Revisar el Plan Estratégico del año anterior.	Plan Estratégico Situacional del CIBV. Modificado en función de las nuevas disposiciones, políticas y objetivos de MIES/INFA:	Procesos: Estratégicos, operativos, de apoyo.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	Plan Estratégico Situacional del CIBV. Modificado en función de las nuevas disposiciones, políticas y objetivos de MIES/INFA:	Establecer planes operativos para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Anual del CIBV.	Planes Operativos adaptados al Plan Estratégico actualizado según disposiciones del MIES/INFA.	Procesos: Estratégicos, operativos, de apoyo.
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	
DIRECTORA DEL CIBV.		Oficina dotada de escritorio y archiveros.	Limpio y ordenado. Suficiente luz y aireación.	
EQUIPO TÉCNICO DEL CIBV.		Computadora con Sistema Quipux.	Equipos adecuadamente mantenidos	
DIRECTOR DEL INFA PICHINCHA.			Trato cordial al personal y visitantes.	
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA x 100	META	FRECUENCIA
% de Efectividad de los Planes Operativos (POA), por cada área de procesos.		Resultados Obtenidos en cada POA/ Resultados esperados en POAs.	85 al 98 % de las metas trazadas en los POAs.	Mensual
Cumplimiento de los POAs.		Resultados mensuales de las actividades de cumplimiento establecidas en los POAs	12 Reuniones para evidenciar el cumplimiento de los actuales POAs	Mensual
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:	FECHA:	
FIRMA.		IRMA.	IRMA.	

Fuente: La autora. Visita técnica al CIBV. "Carolina Terán". 2011.

- **Proceso de Revisión por la Dirección.-** La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad basado en el Plan Estratégico Situacional del CIBV “Carolina Terán” y su respectivos Planes Operativos Anuales (POAs por procesos), a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos. Debe mantenerse registros de las revisiones por la dirección¹⁵

GRÁFICO 15: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.



Fuente: La autora, Requerimientos del SGC de la Norma ISO 9001:2008.

¹⁵ Revisión por la Dirección del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 5.6.1. Generalidades, p. 6.

TABLA No 12: FICHA DE PROCESO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		PÁGINA:	
OBJETIVO	Revisar que se cumplan las políticas y objetivos del CIBV, alineados con las nuevas disposiciones del MIES/INFA. Dentro de un Marco de SGC para mejorar eficacia de los servicios del Centro Infantil "Carolina Terán".			
RESPONSABLE	Directora y Equipo Técnico del CIBV. "Carolina Terán".			
INICIO	Al inicio del año lectivo se realiza la revisión del cumplimiento del Plan Estratégico Situacional, Planes Operativos, Plan de Auditorías, Plan de mejoramiento, todos ellos en concordancia con la programación del Plan de Revisión Anual por la Dirección.			
FIN	Una vez finalizada la programación del Plan de Revisión, se hacen los respectivos ajustes según evidencias y resultados obtenidos, para continuar con el proceso de mejoramiento para el nuevo año lectivo.			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Declaraciones de Políticas, Objetivos y disposiciones del MIES/INFA, en función de la política actual del Gobierno Ecuatoriano.		Informes de las Auditorías del SGC y de Cumplimiento de Estándares de Calidad para Centros de Desarrollo Infantil.	Misión, Visión, Políticas y lineamientos generales del MIES/INFA Pichincha. (Plan Nacional del Buen Vivir).	
Plan Estratégico Situacional del CIBV. "Carolina Terán".		Registro de quejas de los clientes	Información actualizada de las disposiciones del INFA Pichincha en cuanto a menús estándar, presupuesto asignado, etc.	
Planes Operativos de los procesos identificados en el CIBV.		Resultado de Indicadores de desempeño.	Estándares de Calidad para el Desarrollo de los Centros Infantiles del MIES/INFA.	
Plan de Auditorías internas.		Resultado de las auditorías.	Requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	
Plan de seguimiento de Revisiones.		Registros de revisiones previas por la dirección. Checklist de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2008.		
ENTRADAS		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	SALIDAS	
DOCUMENTOS			DOCUMENTOS	

PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
PROCESOS DEL CIBV.	Planes Operativos Anuales de los Procesos. Control y mediciones de los indicadores. Registro de quejas de los clientes.	Revisión del cumplimiento de Planes Operativos de cada proceso.	Informes mensuales de la eficacia del SGC .	Proceso de Mejoramiento del CIBV, y Departamento de Desarrollo Integral del INFA.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Documentación que confirme pedidos y recursos recibidos, etc.	Revisión de los documentos de las actividades de compras y obtención de recursos.	Registros de los recursos obtenidos.	Proceso de Mejoramiento Continuo.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	Resultados de las Auditorías del SGC.	Revisar el informe de las auditorías internas.	Eficacia de las acciones correctivas y preventivas que se han tomado.	Proceso de Mejoramiento Continuo.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	Checklist de Requisitos de SGC, de años anteriores.	Revisar el Cumplimiento de los cambios realizados en el Plan de Revisiones del año anterior.	Seguimiento al Plan de Revisiones actualizado.	Proceso de Mejoramiento Continuo. Procesos del CIBV.
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	
DIRECTORA DEL CIBV.		Oficina dotada de escritorio y muebles para archivar.	Limpio y ordenado. Suficiente luz y aireación	
EQUIPO TÉCNICO DEL CIBV.		Computadora con Sistema Quipux.	Facilidad para encontrar documentación.	
		Medios de comunicación: Teléfono, internet, fax.	Equipos adecuadamente mantenidos	
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR		FÓRMULA x 100	META	FRECUENCIA
% de Eficacia del SGC y sus procesos		Resultados obtenidos/Resultados Esperados.	85 - 98 % de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Situacional.	Mensual
% de actividades cumplidas del Plan de Revisiones.		$\frac{\text{°N actividades cumplidas del plan de revisión}}{\text{°N actividades programadas en el Plan de Revisión}}$	100 % de las actividades establecidas en Plan de revisiones.	3 veces, cada 4 meses, durante el año lectivo.
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:	FECHA:	
FIRMA.		FIRMA.	FIRMA.	

Fuente: La autora, Requisitos del SGC de la Norma ISO 9001:2008.

- **Procesos de Mejoramiento.**

A continuación se van a citar, algunas cláusulas de la Norma ISO 9001:2008, junto con los requisitos que se deberán cubrir, relacionada a los procesos de mejora que deben ser implementadas en cualquier organización, que quiera conducirse bajo un SGC, cuyo objetivo es mejorar sus servicios o productos.

2.2.4.1 Medición, análisis y mejora.

“La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para”:

- a) Demostrar conformidad con los requisitos del producto/servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.¹⁶

Lo mencionado implica elaborar un Plan de Mejoramiento del SGC en el centro infantil para asegurarse si se están cumpliendo las políticas y objetivos alineados con las disposiciones estratégicas del MIES/INFA, “que comprenda los procedimientos o métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización”¹⁷.

- **Satisfacción del Cliente.-** “Como una de las medidas de desempeño del SGC, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información”.¹⁸

¹⁶ Medición, Análisis y Mejora del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 8.1. Generalidades, p.14.

¹⁷ Idem, p.14.

¹⁸ Medición, Análisis y Mejora del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 8.2. Seguimiento y medición. 8.2.1 Satisfacción del cliente, p.14.

- Los centros de desarrollo infantil proveen servicios, por lo que se ha considerado a las encuestas como herramientas de calidad, y/ó el buzón de sugerencias, para determinar el grado de satisfacción de los padres de familia, en cumplimiento con las disposiciones y recursos asignados por el MIES/INFA.
- **Auditoría Interna.-** El centro infantil debe elaborar un plan de auditorías internas, bajo un cronograma de trabajo, que permita determinar si el Plan Operativo Anual, Estratégico del CIBV, se lleva a cabo de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditoría tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se debe definir los criterios de auditorías, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.¹⁹

- **Seguimiento y medición de procesos y servicios.-** En el presente trabajo, ya se han establecido los diagramas de flujo y las fichas de control de los procesos identificados en el CIBV, donde se detallan actividades, documentos, indicadores y otros criterios, que se deben controlar y medir para determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Anual Operativo del CIBV.
- Posteriormente se describirán los procedimientos generales para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas, en caso de no alcanzar los objetivos establecidos para cada proceso. En cuanto a registros de las actividades y criterios de control determinados en los procesos del CIBV, se encuentran especificados en sus respectivas fichas de control.

¹⁹ 8.2.2 Auditoría interna, Op. Cit. p.14.

- **Control de Servicio no conforme.-** Según datos históricos, los reclamos de los padres de familia en cuanto a los servicios que proporciona el centro infantil, han sido por falta de conocimiento acerca del alcance de los servicios, especialmente en el área médica y educativa, donde se deberán establecer un procedimiento para hacer frente a los reclamos.
- Así como cuando los niños requieran de servicio social extra-institucional, muchas veces motivo de estos reclamos, a los que se deben recurrir en casos especiales, como con los niños diagnosticados con problemas graves de salud y aprendizaje, para estos casos hay que informar a los padres de familia o representantes, del procedimiento establecido para trasladarlos a instituciones públicas, con personal calificado e infraestructura necesaria para ayudarlos, previo informe y autorización del Director del Departamento de Desarrollo Integral del INFA.
- **Análisis de datos.-** En cuanto al análisis de datos generados en el control de procesos del CIBV. “Carolina Terán”, se deberán utilizar herramientas de calidad que se pueden emplear para mejorar la eficacia de los servicios que otorga el centro infantil, acorde a la siguiente cláusula que menciona los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008.

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto debe incluir los datos generados del resultado de seguimiento y medición y de cualquier fuente pertinente. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- Satisfacción del cliente.
- Conformidad con los requisitos del producto/servicio.
- Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. Y los proveedores²⁰.

²⁰ Medición, Análisis y Mejora del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 8.4. Análisis de datos, p. 16.

Entre las herramientas de calidad, más útiles y simples que se pueden utilizar, tenemos:

- Diagrama de Pareto,
- Diagrama Circular,
- Diagrama Causa-Efecto (Diagrama de Espina de Pescado),
- Histograma, Gráfico de Barras,
- Diagrama de Dispersión, y de Desarrollo.
- Diagrama de Flujo,
- Gráfico de Control,
- Hojas de Inspección.
- Entre otras Herramientas de Calidad.

Mejora continua.- La organización debe mejorar continuamente la eficacia de gestión de la calidad mediante el uso de la:

- Política del centro infantil.
- Los objetivos establecidos.
- Resultados de las auditorías.
- Análisis de datos.
- Las acciones correctivas - preventivas y
- La revisión por la dirección.²¹

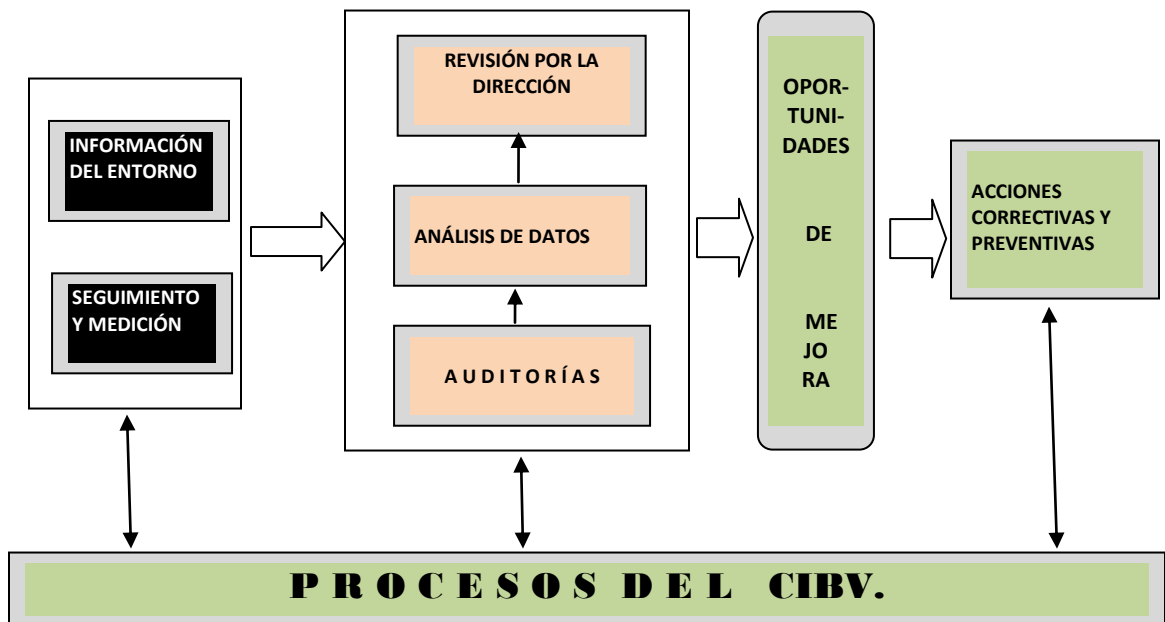
- **Acción correctiva y preventiva.-** “La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades encontradas y de los problemas potenciales, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y de los problemas potenciales”²².

²¹ Mejora del SGC, Normas ISO 9001:2008, Cláusula 8.5.1 Mejora continua, p. 16.

²² Idem., 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva, p. 16, 17.

- Una vez realizada las auditorías se deben analizar los problemas encontrados y las posibles causas, de las no conformidades, mediante la aplicación de herramientas de calidad como son: Diagrama de Pareto, diagrama causa-efecto, considerándose, personal, procedimientos, procesos, materiales o recursos, etc. El CIBV, debe realizar el procedimiento requerido para la toma de acciones correctivas - preventivas.
- Una vez realizado el hallazgo de los problemas y el análisis de las causas, se deberá levantar los registros para tomar las acciones correctivas y preventivas, que son indispensables para monitorear y verificar la mejora continua del centro infantil, se lo puede hacer mediante “hojas de inspección”.

GRÁFICO 16: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE LA MEJORA CONTINUA.



Fuente: Formato del Instituto Andaluz de Tecnología, Guía Para Una Gestión Basada En Procesos, 2008.

- El gráfico expuesto, se caracteriza porque las acciones correctivas y preventivas permiten analizar las causas de los problemas, a través de diferentes herramientas de calidad relativamente simples de aplicarlas. Causas de los obstáculos que impiden alcanzar los objetivos trazados en el Plan Anual Estratégico del CIBV, y distribuidos en los planes operativos de cada proceso, esto implica realizar su respectivo procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Siendo la base del mejoramiento continuo, los procesos de recopilación de la información obtenida a través de las encuestas a padres de familia, de la sociedad en general, así como las notificaciones del Centro de Desarrollo Infantil del INFA acerca del desempeño de los servicios que provee el Centro Infantil Carolina Terán; las evaluaciones de los proveedores, y sobre todo la información oportuna de los cambios que se deben realizar en el CIBV, por disposiciones actualizadas del MIES/INFA.
- Todos los procesos operativos y de soporte tienen que ser controlados a través de los registros especificados en las fichas de procesos, las mismas exponen criterios de control, documentación, recursos, indicadores de desempeño, etc., los cuales deben ser monitoreados y medidos para luego analizarlos, junto con la documentación de apoyo que permitirá verificar su seguimiento y medición.
- La satisfacción de los clientes y partes interesadas, los planes de auditorías, los análisis de los resultados de los indicadores y los resultados de las revisiones por la dirección, permiten la evaluación de los procesos, que se traducen en oportunidades de mejora para la organización y ésta a su vez deberá analizar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas establecidas para cada proceso.

TABLA No 13: FICHA DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO:	
			REVISIÓN:	
	PROCESO: Mejora Continua.		PÁGINA:	
OBJETIVO	Los datos recopilados del seguimiento y la medición de los procesos son analizados con el fin de conocer las características y evolución de los mismos, para identificar procesos que no alcanzan los resultados planificados y donde hay oportunidades de mejoras, con la consecuente implementación de acciones correctivas y preventivas.			
RESPONSABLE	Directora y Equipo Técnico del CIBV. "Carolina Terán". Resultado del análisis de datos provenientes de cada proceso del CIBV.			
INICIO	Informe de resultados de las auditorías, análisis de datos y revisión por la dirección.			
FIN	El proceso de Mejora sigue el ciclo de Mejora Continua de Deming o ciclo PDCA: Plan, Do, Check, Act. (Planificar, hacer, verificar y actuar).			
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	
Plan de Mejoramiento, Análisis FODA de la situación actual (Mejora de la Eficacia del CIBV).		Resultado del análisis de indicadores de cada área de procesos del CIBV.	Misión, Visión, Políticas y lineamientos generales del MIES/INFA Pichincha.	
Resultados de las auditorías.		Encuestas a padres y sociedad. Buzones: quejas y cartas de felicitaciones entre otras.	Estándares de Calidad para el Desarrollo de los Centros Infantiles.	
Registro de las decisiones para mejorar la eficacia del Plan de Mejoramiento.		Registros de acciones correctivas y preventivas.		
ENTRADAS		MEJORA CONTINUA	SALIDAS	
DOCUMENTOS			DOCUMENTOS	
PROCESOS ORIGEN	NOMBRE	ACTIVIDADES	NOMBRE	PROCESOS DESTINO
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	Registros de monitoreo de los Indicadores de cada proceso del CIBV.	Análisis del cumplimiento de los objetivos planteados en los planes operativos.	Resultado del análisis de desempeño de los procesos.	A todos los procesos del CIBV.
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	Encuestas a los padres de familia. Quejas de padres. Felicitaciones por parte de autoridades del INFA.	Analizar los resultados de la toma de acciones correctivas y preventivas, por quejas de padres, y la aplicación de las consideraciones de las autoridades del INFA, durante el evento de las quejas.	Registros de las quejas con sus respectivas acciones correctivas y preventivas tomadas.	Proceso de Planificación Anual, o de Revisión y Proceso de Mejoramiento

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV.	Registros de las nuevas decisiones, de acciones correctivas y preventivas a aplicar.	Análisis de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas, según no conformidades.	Informe de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas, ajustadas a las nuevas decisiones de mejoramiento.	Procesos de Planeación Estratégica, revisión, mejoramiento y a todos los procesos auditados del CIBV.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL CIBV. PROCESOS OPERATIVOS.	Análisis FODA, Diagramas Causa-Efecto.	Incorporación del Análisis FODA y Diagrama Causa – Efecto al plan de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento Actualizado en función del análisis de indicadores de desempeño, FODA y Diagrama Causa-Efecto.	A todos los Proceso del CIBV.
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	
DIRECTORA DEL CIBV.		Oficina dotada de escritorio y archiveros.	Limpio y ordenado. Suficiente luz y aireación.	
EQUIPO TÉCNICO DEL CIBV.		Computadora con Sistema Quipux.	Facilidad para encontrar documentación.	
		Medios de comunicación (Teléfono, internet, fax, etc.)	Equipos adecuadamente mantenidos	
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA x 100		META	FRECUENCIA
% de quejas de los padres de familia.	$\frac{\text{°N de quejas de padres de familia}}{\text{°N total de padres del CIBV.}}$		0 % de Quejas.	Dos veces al año, se hace encuestas de satisfacción de padres de familia (determinar quejas).
Tiempo de tratamiento a no conformidades.	Tiempo real del cierre de acciones correctivas y preventivas		Tiempo del cierre de acciones correctivas y preventivas planificadas.	Semestralmente.
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:	FECHA:	
FIRMA.		FIRMA.	FIRMA.	

Fuente: La autora, Requisitos del SGC de la Norma ISO 9001:2008.

2.3 Elaboración del Manual de Calidad y Procedimientos Normativos.

En cuanto a los requisitos de la documentación en un SGC, la Norma ISO 9001:2008 nos refiere que se debe incluir:

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

La extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones y
- c) La complejidad del personal.²³

La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

2.3.1 Manual de Calidad.- Los requisitos de la documentación nos obliga a establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) Alcance del SGC, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción entre los procesos del SGC. Ídem²⁴.

A continuación se expone un ejemplo del Manual de Calidad del CIBV. “Carolina Terán”, cuyo formato va a constituir una base para el diseño de un Manual de Calidad que cumpla con los requerimientos exigidos por la Norma ISO 9001:2008 y los del propio centro infantil. Ver Anexo 4. Manual de la Calidad del CIBV “Carolina Terán”.

²³ Requisitos de la documentación del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 4.2.1 Generalidades, p. 3.

²⁴ Ídem. Cláusula 4.2.2 Manual de la Calidad, p. 3.

2.3.2 Procedimientos.- Entre los procedimientos requeridos por la Norma Internacional, se detallan y diseñan a continuación:

1. CIBV.CT-PT01-SGC-01. Elaboración y Control de Documentos.
 2. CIBV.CT-PT02-SGC-01. Control de Registros.
 3. CIBV.CT –PT03-SGC-01. Auditorías Internas.
 4. CIBV.CT –PT04-SGC-01. Control de Servicios no Conformes.
 5. CIBV.CT –PT05-SGC-01. Acciones Correctivas - Preventivas
 6. CIBV.CT –PT06-SGC-01. Revisión por la Dirección.
- **Codificación:** Para entender mejor como están denominados los procedimientos del CIBV, se los han codificado de la siguiente forma:

- ☞ CIBV: Siglas del Centro Infantil del Buen Vivir.
- ☞ CT: Siglas de “Carolina Terán”.
- ☞ PT: Significa procedimiento.
- ☞ SGC: Siglas de Sistema de Gestión de Calidad.
- ☞ RG: Significa registro.
- ☞ DC: Documento.
- ☞ FC: Fichas de control.
- ☞ MI: Matriz de Indicadores.
- ☞ MP: Mapa de Procesos.
- ☞ MC: Manual de Calidad.

En el caso de los procedimientos, (PT), va seguido de dos dígitos, ej. 01, 02, 03, etc. que identifica los procedimientos obligatorios por la norma ISO 9001:2008, en el caso de los registros, documentos y fichas de control, van seguidos de dos dígitos 01, 02, etc., que indica su identificación, y separada por un guión, siguen las siglas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y a continuación el guión que separa el número de versión, ej. 01, que se refiere a la versión uno.

- **Procedimiento de Control de Documentos.**

Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse mediante un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sean necesarios y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina como necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.²⁵

A continuación se expone el procedimiento desarrollado de control de documentos para el CIBV. “Carolina Terán”.

²⁵ Requisitos de la documentación del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 4.2.3 Control de Documentos, p. 3.

TABLA No14: PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO:	CIBV.CT-PT01-SGC-01		
		VERSIÓN:	01		
		FECHA:	dic-11		
		PAGINA:	1 de 2		
		APROBÓ:	Coordinación y Equipo Técnico		
OBJETIVO: Establecer un procedimiento que permita identificar la elaboración y el control de los documentos.					
CAMPO DE APLICACIÓN: Este procedimiento se aplica a toda la documentación y registros generados en el establecimiento e implantación del sistema de la calidad:					
DEFINICIONES: Terminología que se utiliza como parte de la documentación.					
Manual de la calidad: Documento que establece la política de la calidad y describe el Sistema de la Calidad de una organización.					
Procedimiento: Documento que indica las directrices a seguir por un departamento o varios departamentos, para cumplir con un requisito de la norma implantada.					
Instrucción de trabajo: Documento que define como se realiza una actividad.					
Registro: Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.					
Evidencia obtenida: Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos obtenidos mediante: medida, ensayo u otros medios.					
DISPOSICIONES GENERALES: Solamente el Coordinador del CIBV., tiene la autoridad para hacer cambios en los registros o documentos del sistema de gestión de calidad, previa aprobación del interesado. Todo formato debe diseñarse en su totalidad, sin enmendaduras, en papelería limpia.					
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	REGISTRO	RESPONSABLE	
Solicitud de Cambio ↓	Recibe el formato "Solicitud de elaboración, modificación o anulación de registro o documento", cambio que se puede generar por: cambio de una actividad, cambio de estructura del CIBV., cambio en tecnología, o como resultado de auditorías internas de Calidad que incurra directa o indirectamente en procesos, procedimientos, registros o documentos.		CIBV.CT-RG01-SGC-01	Coordinador	
Análisis de Solicitud de cambio ↓	Analiza la solicitud y su pertinencia. Si se considera que no procede se notifica y si es afirmativo se sigue las actividades establecidas.		CIBV.CT-RG01-SGC-01	Coordinador	
Aprobación de Cambio del Documento ↓	Aprueba el cambio del documento y pasa al equipo técnico, para su autorización definitiva.		CIBV.CT-RG01-SGC-01	Coordinador y Equipo Técnico.	
Elaboración del Borrador ↓	Elabora borrador del documento y lo analiza con el colaborador responsable de la solicitud.			Coordinador y Responsable del proceso.	

Elaboración del Documento. ↓	Elabora original para ser adoptado por el Sistema de Gestión de Calidad y guarda original de documento en folder asignado para tal fin y su diseño en archivo de ordenador.	Folder de registros		Coordinador y Responsable del proceso.
Reproducir el Documento ↓	Reproduce el documento de acuerdo a la necesidad. Procesos, procedimientos, documentos.			Coordinador
Colocar Sello de Controlado u Obsoleto ↓	Coloca sello de "CONTROLADO" en tinta color azul como evidencia de que es el actual y al anterior coloca sello de "OBSOLETO", en tinta color rojo, guarda una copia para evidenciar los cambios, la versión y manejo histórico, las demás copias de documento obsoleto las destruye para evitar confusiones.	Procesos, procedimientos.		Coordinador
Colocar Sello de Anulado. ↓	Solicita abolir un documento, proceso o procedimiento que por análisis del sistema encuentra que ya no es de utilidad dentro del Sistema de Calidad. A éste le coloca sello de "ANULADO" en tinta color roja el cual indica que ya no se va a utilizar y que se puede retomar su código para otro documento o registro nuevo.		CIBV.CT-RG01-SGC-01	Coordinador y Responsable del proceso.
Diligencia el formato ↓	Diligenciar el formato "Lista de difusión de documentos"		CIBV.CT-RG02-SGC-01	Coordinador.
Entregar documento ↓	Entregar el documento, procedimiento, proceso o registro a quien corresponda y hacer firmar el CIBV.CT-RG02-SGC-01 como evidencia de actualización y de difusión.		CIBV.CT-RG02-SGC-01	Coordinador.
Socializar el documento actual ↓	Socializar el actual documento si lo amerita ya sea manual, proceso, procedimiento de interés general.			Coordinador.
Actualizar el Listado Único de Documentos ↓	Actualiza el CIBV.CT-DC02-SGC-01 "Listado Maestro Único de Documentos", cambia versión, ajusta según cambios realizados, si es documento nuevo diligencia completamente el CIBV.CT-DC02-SGC-01.	CIBV.CT-DC02-SGC-01 Virtual.		Coordinador.
Auditar el diligenciamiento del documento. ↓	Audita el diligenciamiento completo de los documentos, y de los registros en las auditorías internas.			Coordinador y Responsable del proceso.
Recibir documentos externos. ↓	Recibe los documentos de origen externo, vía e-mail o en forma física.			Coordinador.

Analiza documentos externos ↓	Analiza el contenido y hace entrega al área o colaborador interesado y envía por correo para conocimiento de los interesados.			Coordinadora
Imprimir y archivar el documento.	Imprime y archiva para su control			Coordinador y Responsable del proceso

Fuente: Formato proporcionado por Ing. Julianna Cobos. Especialista en SGC.

- **Procedimiento de Control de Registros**

“Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse”.²⁶

“La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- Su método de identificación.
- El lugar para su almacenamiento y su método de protección
- La recuperación definida para cada registro
- La unidad de conservación
- El tiempo de retención
- La disposición final de los registros.
- Deben permanecer legibles.
- Fácilmente identificables y recuperables.²⁷

A continuación se expone el procedimiento desarrollado de control de registros para el CIBV. “Carolina Terán”.

²⁶ Requisitos de la documentación del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 4.2.4 Control de los registros, p. 4.

²⁷ Idem., Cláusula 4.2.4 Control de Registros, p. 4.

TABLA No15: PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS

<p>CIBV. "CAROLINA TERÁN"</p>	<p>PROCEDIMIENTO:CONTROL DE REGISTROS</p>	<p>CODIGO: CIBV.CT-PT02-SGC-01</p>		
		<p>VERSIÓN 01</p>		
		<p>FECHA: dic-11</p>		
		<p>PAGINA: 1 de 2</p>		
		<p>APROBÓ: Coordinación y Equipo Técnico</p>		
<p>OBJETIVO: Establecer el procedimiento para hacer un efectivo control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.</p>				
<p>CAMPO DE APLICACIÓN: Este procedimiento se aplica a toda la documentación y registros generados en el establecimiento e implantación del sistema de la calidad:</p>				
<p>DEFINICIONES: Terminología que se utiliza como parte de la documentación.</p>				
<p>Manual de la calidad: Documento que establece la política de la calidad y describe el Sistema de la Calidad de una organización.</p>				
<p>Procedimiento: Documento que indica las directrices a seguir por un departamento o varios departamentos, para cumplir con un requisito de la norma implantada.</p>				
<p>Instrucción de trabajo: Documento que define como se realiza una actividad.</p>				
<p>Registro: Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.</p>				
<p>Evidencia obtenida: Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos obtenidos mediante: medida, ensayo u otros medios.</p>				
<p>DISPOSICIONES GENERALES: Solamente el Coordinador del CIBV., tiene la autoridad para hacer cambios en los registros o documentos del sistema de gestión de calidad, previa aprobación del interesado. Todo formato debe diseñarse en su totalidad, sin enmendaduras, en papelería limpia.</p>				
<p>FLUJOGRAMA</p>	<p>ACTIVIDAD</p>	<p>DOCUMEN- TO</p>	<p>REGIS- TRO</p>	<p>RESPON- SABLE</p>
<p>Diligenciar el registro CIBV.CT-RG01-SGC-01 ↓</p>	<p>Diligencia el registro CIBV.CT-RG01-SGC-01 solicitud de elaboración, modificación o anulación del registro o documento, lo firma como evidencia de la solicitud. Si es nuevo, sustenta la necesidad de creación y hace la explicación por escrito de toda la información o anexa borrador.</p>		<p>CIBV.CT-RG01-SGC-01</p>	<p>Coordinador y Equipo Técnico.</p>
<p>Realizar modificaciones y cambio de versión. ↓</p>	<p>Realiza modificaciones al actual registro, cambia su versión y guarda una copia a la cual le coloca el sello de OBSOLETO en tinta color rojo, si es registro nuevo le asigna un código de acuerdo al proceso, procedimiento, tipo de documento o registro y un número consecutivo o que se encuentre libre dentro del Listado Maestro Único de Documentos y Registros.</p>	<p>CIBV.CT-DC02-SGC-01</p>		<p>Coordinador</p>
<p>Actualizar el Listado Maestro ↓</p>	<p>Actualiza el Listado Maestro Único de Documentos, registros, procesos y procedimientos.</p>	<p>CIBV.CT-DC02-SGC-01</p>		<p>Coordinador</p>

Almacenar nuevo registro ↓	Guarda el nuevo registro en la carpeta de registros del SGC.	Folder de registros		Coordinador
Recoger y destruir copias obsoletas ↓	Recoge las copias obsoletas, para evitar su utilización y las destruye.			Coordinador
Comunicar cambios de versión. ↓	Comunica a los usuarios del registro, su nueva versión y los cambios efectuados a través del correo interno y directamente.			Coordinador
Elaborar encabezados ↓	Los registros y documentos del CIBV, están identificados con un encabezado que consta en: Parte superior izquierda, el nombre del Centro Infantil. Parte central, la palabra registro seguido de su nombre y en la parte superior derecha del formato se identifica el código, versión, fecha, página y la persona que lo aprueba.			Coordinador
Codificar el registro. ↓	Código: Contiene las siglas del Centro Infantil del Buen Vivir, CIBV, punto seguido, luego las siglas de Carolina Terán, CT, seguido de un guión, luego de dos letras. PT (procedimientos). RG (Registro). DC (Documento). FC (fichas de control). MI (Matriz de Indicadores). MP (Mapa de Procesos). MC (Manual de Calidad). En el caso de los procedimientos, (PT), va seguido de dos dígitos, ej. 01, 02, 03, etc. que identifica los procedimientos obligatorios por la norma ISO 9001:2008, en el caso de los registros, documentos y fichas de control, van seguidos de dos dígitos 01, 02, etc., que indica su identificación, y separada por un guión, siguen las siglas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y a continuación el guión que separa el número de versión, ej. 01, que es versión uno.			Coordinador
Poner versión actualizada. ↓	Versión. Equivale al número de veces que se ha una modificación en su forma, es decir en su estructura, procedimiento, este contiene dos dígitos, comenzando la versión 01. Debe coincidir con los dígitos de la versión del código.		CIBV.CT -RG02- SGC-01	Coordinador.
Identificar fecha de modificación del formato. ↓	Fecha: Equivale a la fecha en la cual se ha realizado una modificación en su forma, es decir en su estructura, equivale a que no se modifica la fecha cada vez que se alimenta un registro con datos; Esta establecida con mes y año en el cual ha sucedido la última modificación.		CIBV.CT -RG02- SGC-01	Coordinador

Identificar el responsable de la aprobación del nuevo formato.	Aprobó: Equivale al responsable de quien ha aprobado el cambio, sea el coordinador, equipo técnico o responsable del proceso.			Coordinador
Pérdida de utilidad ↓	Utilidad: Cuando un registro pierde su utilidad se da de baja del Listado Maestro Único de Documentos, quedando el código libre para ser asignado a otro registro nuevo, el cual se identifica con un sello de "ANULADO", en tinta color roja. Previa aprobación del registro CIBV.CT-RG01-SGC-01.	CIBV.CT-DC02-SGC-01	CIBV.CT-RG01-SGC-01	Coordinador
Diligenciamient o ↓	Diligenciamiento: Todo registro debe diligenciarse completamente en medio magnético e impreso.			Coordinador
Reproducir los registros	Reproduce las copias de los registros para ser diligenciadas en papel blanco, no se admite papel reciclable, ni tachones, ni enmendaduras.			Coordinador y Equipo Técnico.

Fuente: Formato proporcionado por Ing. Julianna Cobos. Especialista en SGC.

- **Procedimiento de Auditorías Internas.-** En los aspectos normativos relacionados al proceso de mejoramiento que se ha mencionado anteriormente, se hace referencia a la planificación de un programa de auditoría interna, considerando áreas de procesos, resultados de auditorías previas, frecuencia, metodología, selección de auditores, entre otros aspectos. A continuación se muestra un procedimiento de auditoría interna general, que menciona actividades básicas que se deben considerar para realizarlas, según Norma ISO 9001:2008.

“Se debe establecer procedimiento documentado para definir responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer registros e informar resultados. Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados”.²⁸

²⁸ Medición, Análisis y Mejora del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 8.2. Seguimiento y medición. 8.2.2 Auditoría interna, p.14.

A continuación se expone el procedimiento desarrollado de auditorías internas para el CIBV. “Carolina Terán”.

TABLA No 16: PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS.	CODIGO:	CIBV.CT-PT03-SGC-01
		VERSIÓN:	01
		FECHA:	dic-11
		PAGINA:	1 de 2
		APROBÓ	Coordinación y Equipo Técnico
OBJETIVO: Establecer las actividades detalladas para ofrecer mayor orientación sobre la realización de las auditorías internas de calidad.			
CAMPO DE APLICACIÓN: Este procedimiento se aplica para todas las áreas de proceso del CIBV. "Carolina Terán", que deben ser auditados para verificar su cumplimiento con el Plan Anual Estratégico dentro del marco del SGC.			
DEFINICIONES: Terminología que generalmente se aplica en los programas de auditorías.			
Auditorías internas o de primera parte: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditorías, para la revisión por la dirección y con fines internos.			
Auditorías externas, de segunda o tercera parte: Se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización como los clientes, organizaciones auditoras independientes y externas, que proporcionan registro o la certificación de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 ó ISO 14001.			
Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se comparan las evidencias de las auditorías.			
Evidencias de las Auditorías: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditorías que son verificables.			
Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditorías. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidad de la mejora.			
Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.			
Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.			
Equipo Auditor: Uno o más auditores planificados para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.			
Programa de Auditoría: Conjunto de uno o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.			
Alcance: Extensión y límites de una auditoría, que implica descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, actividades y procesos así como el periodo de tiempo.			

DISPOSICIONES GENERALES: Las auditorías internas se programan con un promedio de 4 meses, pero se pueden realizar en un período diferente, para verificar cambios en el sistema, en procesos, procedimientos y cuando el Departamento de Desarrollo Infantil del INFA lo requiera.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	REGISTRO	RESPONSABLE
Programar las Auditorías Internas. ↓	Programar la auditoría interna de acuerdo a la necesidad. Por seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Por variables en auditorías internas anteriores. Por nuevos procesos y procedimientos. Por requerimiento del Departamento de Desarrollo Integral del INFA. Por ajustes al Sistema de Gestión o cambios administrativos.		CIBV.CT-RG03-SGC-01	Coordinador y Equipo Técnico.
Elaborar comunicación interna. ↓	Elaborar una comunicación interna, especificando las áreas de proceso, los días, los horarios de auditorías internas.		Correo Interno	Coordinador
Reunión General de apertura. ↓	Realizar reunión general de apertura, indicar lineamientos para la realización de las auditorías internas.			Coordinador
Realizar auditorías internas. ↓	Realizar auditorías internas programadas, considerando procesos, procedimientos, registros, documentos, filosofía de entidad, política, objetivos entre otros aspectos.			Audidores internos de calidad
Diligenciar la lista de chequeo. ↓	Diligenciar la lista de chequeo en el momento de realizar las auditorías internas, evidenciando los aspectos de más trascendencia en las diferentes áreas.		CIBV.CT-RG04-SGC-01	Audidores internos de calidad
Identificar no conformidades. ↓	Identificar observaciones, no conformidades y demás aspectos que tienen que ver con el mejoramiento del SGC.			Audidores internos de calidad
Levantar No Conformidades. ↓	Levantar las no conformidades encontradas en las auditorías internas, registrarlas en formato CIBV.CT-RG05-SGC-01, concretar un tiempo promedio de 8 días para el cierre de las no conformidades.		CIBV.CT-RG05-SGC-01	Audidores internos de calidad
Recibir acciones correctivas. ↓	Recibe las acciones correctivas y/o de mejora propuestas por las diferentes áreas, como cierre a las no conformidades.		CIBV.CT-RG05-SGC-01	Coordinador
Analizar las causas de no conformidades. ↓	Analizar las causas de las No Conformidades y las Acciones Correctivas y de Mejora propuestas, determina la viabilidad de aceptación e informar al coordinador y equipo técnico.		CIBV.CT-RG05-SGC-01	Coordinador

Registrar informes de auditorías internas. ↓	Registrar el informe de auditorías internas para coordinación		CIBV.CT- RG06-SGC- 01	Coordinador
Verificar efectividad de acciones correctivas. ↓	Verificar la efectividad de la acción correctiva aprobada en el tiempo estimado para su verificación. Si no hay cumplimiento por factores externos, se analiza nuevamente el tiempo y medios para levantarla.			Coordinador
Retroalimentación y ajustes. ↓	Hacer retroalimentación y ajustes.			Coordinador
Presentar informe final.	Presentar informe final sobre las auditorías internas.		Acta.	Coordinador

Fuente: Formato proporcionado por Ing. Julianna Cobos. Especialista en SGC.

- **Procedimientos de Servicio no Conforme.-** La organización debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- c) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se debe mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada

posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido²⁹. A continuación la descripción del procedimiento mencionado.

TABLA No 17: PROCEDIMIENTO: SERVICIOS NO CONFORMES.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	PROCEDIMIENTO: SERVICIO NO CONFORME.	CODIGO:	CIBV.CT-PT04-SGC-01		
		VERSIÓN:	01		
		FECHA:	dic-11		
		PAGINA:	1 de 2		
		APROBÓ:	Coordinación y Equipo Técnico		
OBJETIVO: Establecer un procedimiento para garantizar un adecuado manejo del Servicio No Conforme					
CAMPO DE APLICACIÓN: Este procedimiento se aplica para todas las áreas de procesos del CIBV. "Carolina Terán", que deben proveer servicios definidos para garantizar el desarrollo integral de los niños/as del CIBV. "Carolina Terán", dentro del SGC.					
DEFINICIONES:					
Conformidad: Cumplimiento de un requisito.					
No Conformidades: Incumplimiento de un requisito.					
Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.					
Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. La cual puede realizarse junto con una acción correctiva.					
Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.					
Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Implícita o habitual para la organización, sus clientes, y otras partes interesadas. Pueden ser requisitos del producto, del SGC y requisitos del cliente.					
Disposiciones Generales: Los servicios no conformes tienen mucha importancia dentro del CIBV, porque son investigados por el Departamento de Desarrollo Integral del INFA, cuando se trata especialmente de la salud de los niños/as.					
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DOCU- MENTO	REGISTRO	RESPONSA- BLE	
Definir una No Conformidad. ↓	Definir una No Conformidad, bien sea por la realización de una auditoría interna, auditoría externa, identificación de funcionario.			Coordinador.	

²⁹ Medición, Análisis y Mejora del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 8.3. Control del producto no conforme, p.15.

Investigar las características de la no conformidad. ↓	Investigar las características específicas de la No Conformidad o del Servicio No Conforme. Registrarlo en CIBV.CT-RG07-SGC-01 de Servicio No Conforme.		CIBV.CT-RG07-SGC-01	Coordinador
Analizar causas. ↓	Analizar las causas de las No Conformidades y las Acciones Propuestas para su levantamiento.			Coordinador
Analizar las acciones correctivas. ↓	Analizar la acción correctiva propuesta a la No Conformidad, y poner a prueba la acción correctiva.		CIBV.CT-RG07-SGC-01	Coordinador
Verificar la acción correctiva ↓	Verificar la acción correctiva 15 a 30 días hábiles después, de haberla puesto en marcha, tiempo prudente para analizar su efectividad.		CIBV.CT-RG07-SGC-01	Coordinador
Establecer efectividad de acciones correctivas. ↓	Establece la efectividad de la acción correctiva y lo deja consignado en acta para el equipo técnico.		CIBV.CT-RG07-SGC-01; CIBV.CT-RG05-SGC-01; Acta	Coordinador
Archivar evidencia. ↓	Archiva la evidencia en la carpeta de acciones correctivas			Coordinador
Auditar la siguiente auditoría interna.	Tener presente las No Conformidades para el siguiente ciclo de auditorías internas de calidad, debiendo programar el seguimiento de las No Conformidades (Acción correctiva).		CIBV.CT-RG08-SGC-01	Coordinador y Auditores Internos.
	Nota: En vista de No Conformidades se tiene establecida las causas más frecuentes y posibles controles.			
	CAUSAS: Las más frecuentes relacionadas con el contrato de personal eventual, falta de ordenadores, falta de capacitación en Sistema Operativo Quipux, asignación de presupuesto por el INFA. Falta de capacitación del personal.			
	CONTROLES: Cubrir ordenadores faltantes, incrementar programas de capacitación para el personal, reducir el cambio de personal.			

Fuente: Formato proporcionado por Ing. Julianna Cobos. Especialista en SGC.

- **Procedimiento de Acciones Correctivas - Preventivas.**

Los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 relacionados a 8.5.1 Mejora continua, donde se mencionan específicamente requisitos de los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, se exponen en los párrafos siguientes. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades incluyendo quejas.
- b) Determinar causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas³⁰.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas³¹.

A continuación se expone el procedimiento desarrollado de acciones correctivas-preventivas para el CIBV. “Carolina Terán”.

³⁰ Medición, Análisis y Mejora del SGC. Normas ISO 9001:2008. Cláusula 8.5. Mejora Continua., p.16.

³¹ Ídem., p. 17.

TABLA No 18: PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS.	CODIGO:	CIBV.CT-PT05-SGC-01		
		VERSIÓN:	01		
		FECHA:	dic-11		
		PAGINA:	1 de 2		
		APROBÓ:	Coordinación y Equipo Técnico		
OBJETIVO: Establecer un procedimiento para el adecuado manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora.					
CAMPO DE APLICACIÓN: Este procedimiento se aplica después de haber detectado desviaciones o problemas en los procesos, procedimientos, por quejas de partes interesadas, para determinar causas y sus consecuentes acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, en los servicios que proporciona el CIBV. "Carolina Terán".					
DEFINICIONES:					
Desviación: Cuando se ha apartado de los requisitos obligatorios de proceso, producto, del cliente, SGC, o partes interesadas.					
Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.					
Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. La cual puede realizarse junto con una acción correctiva.					
Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.					
Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Implícita o habitual para la organización, sus clientes, y otras partes interesadas. Pueden ser requisitos del proceso, producto, del SGC y requisitos del cliente.					
Disposiciones Generales: Se pueden presentar como consecuencia de una auditoría interna y externa de calidad, por detección de un colaborador o por factores externos, sugerencias del cliente externo y del Ente Regulador MIES/INFA Pichincha.					
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	REGISTRO	RESPONSABLE	
Detectar desviaciones o problemas. ↓	Detecta un problema o una desviación en el normal desarrollo de los procesos y procedimientos, bien sea por una auditoría interna, como resultado de una encuesta al cliente interno o externo, una situación que pueda volverse en problema futuro.		CIBV.CT-RG07-SGC-01	Coordinador y Equipo técnico	
Describir en el Registro. ↓	Describe la situación real o potencial en el registro CIBV.CT-RG07-SGC-01 de Servicio No Conforme. CIBV.CT-RG08-SGC-01, Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.		CIBV.CT-RG07-SGC-01; CIBV.CT-RG08-SGC-01.	Coordinador y Equipo técnico	

<p>Describir causas del problema</p> <p>↓</p>	<p>Describir causas del problema, posibles soluciones: causas reales, causas potenciales, acción a tomar, recursos necesarios.</p>		<p>CIBV.CT-RG07-SGC-01; CIBV.CT-RG08-SGC-01.</p>	<p>Coordinador y Equipo técnico</p>
<p>Analizar acciones correctivas y preventivas.</p> <p>↓</p>	<p>Analizar las acciones correctivas o preventivas propuestas, si se requiere ser analizadas por otros colaboradores externos del MIES/INFA y el Equipo Técnico por su complejidad, se decide su aprobación o no, y se pone a prueba las acciones propuestas.</p>			<p>Coordinador y Equipo técnico</p>
<p>Auditar la acción correctiva para verificar su efectividad.</p> <p>↓</p>	<p>Audita la acción correctiva para verificar efectividad, si por algún motivo ajeno no se puede levantar una no conformidad derivada de una acción correctiva, preventiva, de mejora, deberá informarse al Coordinador del CIBV y a su representante en Gestión de Calidad, para que apruebe junto con el Equipo Técnico que tiempo adicional se dará para su levantamiento o la acción a seguir.</p>		<p>CIBV.CT-RG08-SGC-01</p>	<p>Coordinador y Equipo técnico</p>
<p>Cambia, implementa o elimina documentación.</p>	<p>Cambia, implementa, o elimina el proceso, procedimiento, registro, documento o actividad derivada de la acción correctiva, preventiva o de mejora.</p>		<p>CIBV.CT-RG07-SGC-01; CIBV.CT-RG08-SGC-01.</p>	<p>Coordinador</p>
	<p>Nota: Las fuentes más frecuentes para acciones preventivas son: Análisis de Disposiciones del MIES/INFA, análisis de otros CIBV de administración directa, los procesos y procedimientos.</p>			
	<p>Nota: Para acciones correctivas son: Incumplimiento en procesos, procedimientos, manejo de registros. Atención al cliente y quejas.</p>			
	<p>Nota: Acciones de mejora son: enfoque en análisis de datos, auditorías y revisión por la dirección.</p>			

Fuente: Formato proporcionado por Ing. Julianna Cobos. Especialista en SGC.

- Procedimiento de Revisión por la Dirección.-** La siguiente tabla señala las actividades básicas que se deben considerar en el Proceso de Revisión por la Dirección, sin embargo es necesario destacar que la descripción de dicho proceso se lo ha hecho con mayores detalles, incluyendo su ficha de control y

considerando los requisitos expuestos en la cláusula 5.6 Revisión por la dirección de la Norma ISO 9001:2008. A continuación su procedimiento respectivo.

TABLA No 19: PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

CIBV. "CAROLINA TERÁN"	PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.			CODIGO:	CIBV.CT-PT06- SGC-01
				VERSIÓN:	01
				FECHA:	dic-11
				PAGINA:	1 de 2
				APROBÓ:	Coordinación y Equipo Técnico
OBJETIVO: Establecer un procedimiento que indique las acciones específicas de la Revisión por la Dirección y su frecuencia.					
CAMPO DE APLICACIÓN: Aplica a todas las áreas de proceso, para verificar si se está cumpliendo con los objetivos establecidos en el Plan Anual y desarrollados en los Planes Operativos de cada proceso, dentro del marco del SGC.					
DEFINICIONES:					
Desviación: Cuando se ha apartado de los requisitos obligatorios de proceso, producto, del cliente, SGC, o partes interesadas.					
Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.					
Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. La cual puede realizarse junto con una acción correctiva.					
Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.					
Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Implícita o habitual para la organización, sus clientes, y otras partes interesadas. Pueden ser requisitos del proceso, producto, del SGC y requisitos del cliente.					
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	REGISTRO	RESPONSABLE	
Definir reunión de Revisión por la Dirección. ↓	Definir con la Dirección, fecha, hora, asistentes e información específica a tratar en la reunión de la revisión general del SGC.			Coordinador.	

Solicitar y consolidar información. ↓	Solicitar y consolidar información específica sobre: indicadores de gestión, gráficos, manejo de partes interesadas, auditorías internas de calidad y SGC.		Informes e indicadores	Coordinador.
Presentar Informe ↓	Presentar informe, junto con el análisis y conclusiones (Resumen de auditorías internas de calidad)		CIBV.CT-RG09-SGC-01.	Coordinador.
Analizar información. ↓	Analizar de acuerdo a los objetivos y las metas gerenciales, las tendencias y cumplimiento o plan de acción.	CIBV.CT-DC01-SGC-01 (PLAN DE ACCIÓN).		Coordinador y Director General.
Establecer acciones de mejora	Establecer acciones de mejora, nuevos direccionamientos y metas si el caso lo requiere.			Coordinador y Director General.
Dejar constancia en el Acta. ↓	Dejar constancia de las acciones tomadas o nuevos lineamientos en el Acta.		Acta.	Coordinador y Director General.
	Nota: Los datos de indicadores de gestión se consolidan mensualmente y se analizan trimestralmente, se utilizará herramientas de análisis estadístico, se parte de un informe inicial para buscar sobre los 3 meses y tener un estándar que pueda ser punto inicial para análisis de mejora y medición.			

Fuente: Formato proporcionado por Ing. Julianna Cobos. Especialista en SGC.

2.3.3 Identificación de Variables e Indicadores de Desempeño.

A continuación se han considerado algunos aspectos que influyen en la organización y su funcionamiento como Centro Infantil Estatal, que pueden modificar las políticas y objetivos del mismo, sin embargo la Norma ISO 9001:2008 es mandatorio en cuanto a la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios, tanto como los del cliente, así como de partes interesadas, entre los aspectos mencionados, vamos citar los siguientes.

- Reglamentos establecidos como obligatorios por el Gobierno Ecuatoriano vigente (Plan Nacional Para el Buen Vivir, Constitución de la República, Código de la Niñez y Adolescencia).
- Disposiciones generales y legales del MIES/INFA, en función de la política del gobierno actual, (Planes Estratégicos del MIES/INFA en función del Plan Nacional Para el Buen Vivir).
- Presupuesto asignado por MIES/INFA, a los centros infantiles de administración directa del INFA Pichincha.
- Número de Ingreso de niños/as al CIBV “Carolina Terán”, determinado por INFA Pichincha (Número de cobertura).
- Cambio del Director del Departamento de Desarrollo Integral del INFA Pichincha.
- Contratación de personal eventual para los CIBV, por el Departamento de Recursos Humanos del INFA Pichincha.
- Cambio de medios de comunicación inter y extra institucional, según Secretaría nacional de Comunicación para Organizaciones Públicas.

Sin embargo ya se han establecidos los indicadores de desempeño para cada proceso, considerando los reglamentos públicos e internos del centro, ya han sido expuestos en sus fichas de control respectivas.

A continuación se van a detallar indicadores claves que permitirán medir la eficacia del SGC, los mismos que se los detalla por procesos.

TABLA No 20: Matriz de Indicadores De Procesos Estratégicos.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA OPERATIVA DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS DEL CIBV. "CAROLINA TERÁN".			
NOMBRE DEL INDICADOR	DOCUMENTOS	META	FRECUENCIA
% de Efectividad de Planes Operativos Anuales (POA), por cada área de procesos	Resultados Alcanzados/Resultados Esperados	85 -95 % de Resultados esperados.	Trimestralmente.
Reuniones de seguimiento para evidenciar cumplimiento de actividades establecidas en los POAs.	°N de reuniones realizadas durante el año lectivo.	12 Reuniones de seguimiento.	Mensualmente.
PROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA x 100	META	FRECUENCIA
% del Cumplimiento de actividades contempladas en el Plan de Revisión Programado.	°N de Actividades cumplidas del plan de revisión/ °N Total de actividades programadas en el Plan de Revisión.	95 - 100 % del cumplimiento del Plan de Revisión.	3 veces, cada 4 meses, durante el año lectivo
PROCESO DE MEJORAMIENTO			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA x 100	META	FRECUENCIA
% Quejas de los padres de familia.	°N de quejas de padres de familia/°N total de padres de familias de niños/as del CIBV.	0 % de Quejas.	Analiza las quejas mensualmente. Dos veces al año, se hace encuestas de satisfacción de padres de familia, para hallar reclamos subyacentes pero que no se hayan evidenciado con anterioridad.
Tiempo de tratamiento de No Conformidades.	Tiempo real cumplido para el cierre de acciones correctivas y preventivas planificadas	Tiempo de cierre, para acciones correctivas y preventivas planificadas.	Trimestralmente.

Fuente: La autora. Indicadores de Eficacia del SGC en el CIBV "Carolina Terán".

TABLA No 21: Matriz de Indicadores De Procesos Operativos.

GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA
% de Niños/as de 1 a 5 años que entran al CIBV.	°N Niños/as de diferentes edades admitidos/niños totales autorizados por el INFA.	Max: 150 niños/as de 1 a 5.	2 veces por año
% de Informes socioeconómicos de niños/as que ingresan al CIBV.	°N de informes socioeconómicos de niños/as que ingresan al CIBV /°N de niños totales aprobados para su ingreso al CIBV.	100 % de informes socioeconómicos de niños/as que ingresan al CIBV.	Análisis mensual
PROCESO DE EDUCACIÓN INICIAL.			
NOMBRE DEL INDICADOR	EVALUACIÓN CON TEST DE NELSON ORTIZ.	META	FRECUENCIA
% Efectividad de la Educación Inicial para niños de 1 a 5 años.	Resultado del Test de Nelson Ortiz por cada niño/as de 1 a 5 años/°N total de niños que ingresa al CIBV.	90 - 95 % de niños de 1 a 5 años que ingresan al CIBV, entre niveles, medio o medio alto (Normales).	2 Veces durante el año lectivo. (Inicio y fin de año).
PROCESO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA
% de Cumplimiento de atención psicoterapéuticas.	°N de Orientaciones familiares/°N de Orientaciones totales previstas para ese año	98 y 100 % de charlas de orientación familiar.	Mensualmente.
PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA.			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA
% de Niños sanos.	°N de Niños/as diferentes edades sanos (peso y talla normal)/°N de niños/as totales	85 - 90% DE NIÑOS QUE INGRESAN AL CIBV.	Mensualmente.
PROCESO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA X 100	META	FRECUENCIA
% Niños con salud bucal	°N niños/as con tratamiento odontológico/°N de niños totales que ingresan al CIBV.	98 - 100 %	Análisis mensual
PROCESO DE NUTRICIÓN			
NOMBRE DEL INDICADOR	PESO Y TALLA	META	FRECUENCIA
Efectividad de Menús: % de niños con peso y talla normales.	°N de Niños/as diferentes edades sanos (peso y talla normal)/°N de niños/as totales	Niños de 1 a 5 años, entre el 85 y 90% con parámetros normales de peso y talla.	Mensual

Fuente: La autora. Indicadores de Eficacia del SGC en el CIBV “Carolina Terán”.

TABLA No 22: Matriz de Indicadores De Procesos de Apoyo.

PROCESO DE COMPRAS			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA x 100	META	FRECUENCIA
Entregas a tiempo	Plazos establecidos para entregar alimentos, materiales fungibles, materiales didácticos, insumos médicos y odontológicos.	Máximo 7 días después del pedido en la entrega de alimentos, Materiales fungibles y materiales didácticos. Máximo 15 días para la entrega de insumos médicos y odontológicos.	Mensualmente.
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA
Evaluación de Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Puesto. • Conocimientos. • Competencias Técnicas del Puesto. • Competencias Universales. • Trabajo en Equipo • Iniciativa y Liderazgo. • Evaluación del Ciudadano. 	Con software de SENRES para evaluaciones a servidores públicos, que permite evaluar los 5 indicadores con una sumatoria total del 100% de cumplimiento.	Nota baja: 70 - 75 % Nota media: 75 – 85 % Nota alta 85 – 95% N. excelente: 95 – 100%	Mensualmente.
% de Efectividad en la capacitación del personal	°N de metas cumplidas/°N de metas programadas en cada área de proceso según POAs. Recursos demandados por cada área de proceso/recursos proporcionados por MIES/INFA Pichincha.	El % de cumplimiento de las metas, se han anotado anteriormente para cada área de proceso (remitirse al casillero correspondiente). Las actividades deben circunscribirse a los recursos proporcionados por INFA, (optimización de Recursos).	Mensualmente.

Fuente: La autora. Indicadores de Eficacia del SGC en el CIBV “Carolina Terán”.

CAPÍTULO 3

DESARROLLO DEL DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008.

En el presente capítulo se han desarrollado dos subcapítulos relacionados, el primero con las evidencias de cumplimiento que el CIBV “Carolina Terán”, cubre ó cumple en relación a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008. Las mismas que se exponen por clausula, en la tabla 23 de forma resumida, junto con las sugerencias para cumplir de forma integral los requisitos de dicha norma.

Posteriormente se desarrolla una: “ Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad”, ilustrada en esquema de Diagrama de Gantt, donde se exponen las actividades, el personal y presupuesto implicado, dentro de fechas límite de cumplimiento.

3.1 Evidencias de Cumplimiento con los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

En este apartado se ha considerado los requisitos desarrollados en el presente trabajo, como parte de las evidencias de cumplimiento de los requisitos del SGC, también se han considerado la documentación generada de carácter obligatorio que se ha de mantener, y controlar en el CIBV y muchas de ellas distribuirlas al MIES/INFA.

Como evidencias, se ha desarrollado el Mapa de Procesos del CIBV, sus fichas de control, se han establecido los indicadores de seguimiento y desempeño de los procesos

y del SGC. En cuanto a la documentación, se encuentra desarrollado el manual de calidad, políticas, objetivos de la calidad. Los procedimientos relacionados al control de documentos, control de registros, auditorías, servicios no conformes, procedimientos de acciones correctivas – preventivas, y el procedimiento relacionado con la revisión por la dirección.

La planificación en cuanto a proporcionar servicios, se lo hace a través del diseño y desarrollo de los Planes Operativos Anuales del CIBV (POAs), que obedecen al Plan Estratégico del MIES/INFA y este a su vez al Plan Nacional Para el Buen Vivir. Los POAs deberán ser vistos desde un enfoque de procesos, para establecer su mejoramiento continuo a través del análisis de los indicadores de seguimiento y desempeño, ya establecidos en sus fichas de control y mediante el uso de técnicas estadísticas relativamente sencillas, para evaluar sus resultados.

Los POAs deberán ser revisados a través del proceso de revisión por la dirección y el proceso de mejora continua, con el fin de establecer causas de incumplimientos de las metas y el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas.

3.1.1 Desarrollo de la tabla de evidencias de cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

La tabla que resume las evidencias de cumplimiento del CIBV “Carolina Terán”, con relación a los requisitos del SGC, está estructurada por cláusulas, sus respectivas denominaciones, los hallazgos o evidencias y las sugerencias en cuanto a documentos, procedimientos y registros que se deberán completar para cubrir los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008. Requisitos – Sistemas de Gestión de la Calidad.

Sin embargo la propuesta de implementación del SGC ISO 9001:2008, se ha establecido para implementarla dentro de un proceso que involucra una serie de actividades

secuenciales y programadas bajo fechas límites, cuyo tiempo mínimo es de 6 meses y máximo de un año, dependiendo de los recursos y tiempo que se inviertan; para finalmente llevar a cabo una auditoría externa con el objetivo de acceder a la certificación de calidad.

A continuación se expone la tabla 23, relacionada con las evidencias de cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma ISO 9001:2008 del SGC. La cual ha considerado documentación desarrollada en el presente texto, así como las sugerencias obligatorias de cumplimiento para estar en conformidad con e SGC motivo de esta guía.

TABLA No 23: EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS DEL SGC.			
°N	CLAUSULA	EVIDENCIAS	SUGERENCIAS
4.1	PROCESOS	MAPA DE PROCESOS	VER GRÁFICO 4, PAG. 53-54.
4.2.1	DOCUMENTACIÓN	POLÍTICAS, OBJETIVOS, MANUAL, PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS.	VER MANUAL DE CALIDAD, ANEXO 4.
4.2.2	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VER ANEXO 4.
4.2.3	CONTROL DOCUMENTOS	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS.	VER PAG. 110
4.2.4	REGISTROS	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	VER PAG. 113
5.1	COMPROMISO DIRECCIÓN	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC. COMPROMISO INELUDIBLE DEL CUMPLIMIENTOS DE ASPECTOS LEGALES GUBERNAMENTALES OBLIGATORIOS PARA LOS CENTROS DE DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS.	HACER UN ACTA DE COMPROMISO O SIMPLEMENTE REALIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.
5.2	ENFOQUE CLIENTE	LA FUSIÓN MIES/INFA, COMO ORGANISMOS ESTATALES, ESTÁN CREADOS PARA CUBRIR NECESIDADES BÁSICAS Y QUE POR DERECHO LES CORRESPONDE A LOS NIÑOS/AS ECUATORIANAS COMO LO DECLARA EN LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.	SUS MISIONES, VISIONES Y POLÍTICAS, DEBEN ESTAR CONTROLADAS DENTRO DE UN MARCO DE SGC, PARA ASEGURAR EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE TALES ORGANIZACIONES.
5.3	POLÍTICA	EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INTEGRAL DEL INFA, SIEMPRE ENVÍA NUEVOS LINEAMIENTOS EN CUANTO A: POLÍTICAS QUE LOS CIBV DEBEN CUMPLIR DE FORMA OBLIGATORIO, A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS LEGALES.	VER POLÍTICA, ANEXO 4. COMUNICADA Y ENTENDIDA.
5.4.1	OBJETIVOS	OBJETIVOS/INDICADORES SMART ESTÁN DETERMINADOS EN CADA ÁREA DE PROCESO, Y ESTABLECIDOS EN LA MATRIZ DE INDICADORES ESPECÍFICOS PARA EL SGC.	VER INDICADORES, TABLAS: 3 – 13. VER MATRIZ DE INDICADORES: TABLAS: 20 – 22.
5.4.2	PLANIFICACIÓN DE SGC	PLAN ANUAL OPERATIVO POR CADA ÁREA DE PROCESO (POAs).	HACER UN PLAN DE CALIDAD, ENFOCADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS POAs, y EN FUNCIÓN DE LA FICHAS DE PROCESOS. VER TABLAS: 3 – 13. VER DIAGRAMAS DE FLUJO: 5 – 16.

Fuente: La autora. Evidencias de cumplimiento del CIBV “Carolina Terán con los requisitos del SGC. 2012.

TABLA No 23: EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS DEL SGC.			
°N	CLAUSULA	EVIDENCIAS	SUGERENCIAS
5.5.1	RESPONSABILIDAD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS, DONDE SE DECLARAN LAS RESPONSABILIDADES DE TODO EL PERSONAL DEL CIBV EN FUNCIÓN DEL ORGANIGRAMA.	HACER MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ACTUALIZADO, CONSIDERANDO EL PERSONAL NUEVO.
5.5.2	REPRESENTANTE DIRECCIÓN	TÉCNICA QUE REPRESENTA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INFANTIL DEL INFA.	NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC. DECLARARLO EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y MANUAL DE CALIDAD.
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	SISTEMA QUIPUX PARA CUBRIR COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LOS ORDENADORES DE COORDINACIÓN Y ASISTENTE FINANCIERA. COMUNICACIONES VERBALES	A TRAVÉS DE EMAILS, CARTELERAS O CONVOCATORIAS POR ESCRITO A REUNIONES.
5.6.	REVISIÓN X DIRECCIÓN	HAY REVISIONES DE CUMPLIMIENTO MENSUALES DE LOS POAs. FICHA DE CONTROL DEL PROCESO DE REVISIÓN. PROCEDIMIENTO PAG. 124.	SE DEBE HACER UN PLAN DE REVISIÓN DEL SGC CON SU RESPECTIVO REGISTRO, ANUALMENTE. VER GRÁFICO 15, PAG. 96. TABLA 12, PAG. 97.
6.1	RECURSOS	GESTIÓN DE RECURSOS PARA HACER FUNCIONAR CADA ÁREA SEGÚN SUS SERVICIOS, CON PRESUPUESTO LIMITADO.	VER GRÁFICO 13, PAG. 84. TABLA 9, PAG. 85. HACER UN NUEVO PRESUPUESTO QUE CONTEMPLA COSTOS PARA MANTENER EL SGC, CON VISIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS SERVICIOS DEL CIBV.
6.2.1	RR.HH	PERSONAL SELECCIONADO POR INFA. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS. SEGÚN LA DISPOSICIÓN GENERAL PRIMERA DE LA NORMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, EMITIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN NO. SENRES-2008-000170. HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL. FICHA DE PROCESO DE RR.HH.	PERFIL DE CARGOS PARA ENVIAR A RR.HH DE INFA, EN CASO DE CAMBIO DE PERSONAL. EVALUACIONES DEL PERSONAL REALIZADAS POR INFA, ANTES DE INGRESAR AL CIBV. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SUS RESPECTIVAS EVALUACIONES (CIBV). VER TABLA 10, PAG. 88.
6.2.2	COMPETENCIA	HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL CON SUS RESPECTIVOS DOCUMENTOS DE APOYO. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. FICHA DE PROCESO DE RR.HH.	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA PARA EL PERSONAL SEGÚN CADA PROCESO. REGISTROS DE CAPACITACIONES Y SUS RESPECTIVAS EVALUACIONES. VER TABLA 10, PAG. 88.

Fuente: La autora. Evidencias de cumplimiento del CIBV “Carolina Terán con los requisitos del SGC. 2012.

TABLA No 23: EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS DEL SGC.

°N	CLAUSULA	EVIDENCIAS	SUGERENCIAS
6.3	INFRAESTRUCTURA	<p>AULAS PARA SECCIONES DE NIÑOS: 1 A 5 AÑOS, DISPENSARIO MÉDICO, COCINA Y COMEDORES, CONSULTORIO ODONTOLÓGICO, CONSULTORIO SICOLÓGICO. SALA DE COMPUTADORAS. BAÑOS DE NIÑOS. PATIOS CON JUEGOS RECREATIVOS, ETC.</p> <p>REGISTROS DE CONTROL DE PLAGAS. CUANDO SE PRESENTAN PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO SE LLAMA A INFA Y ENVIAN PERSONAL DE APOYO PARA SOLUCIONAR MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS Y SUS SOFTWARES. HAY EVIDENCIAS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.</p>	<p>DISEÑAR PROGRAMAS Y REGISTROS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DEL CIBV.</p> <p>PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE MANTENIMIENTOS PARA EQUIPOS.</p> <p>DOTACIÓN DE ORDENADORES FALTANTES EN ÁREAS DE PROCESOS.</p>
6.4	AMBIENTE	<p>LABORAL ADECUADO: TRATO CORDIAL Y RESPETUOSO A NIÑOS Y PADRES DE FAMILIA.</p> <p>REGISTROS DE INSPECCIONES DE LOS BOMBEROS.</p>	<p>MANUAL/MATRIZ DE RIESGOS LABORALES Y SALUD OCUPACIONAL.</p> <p>HACER PLANES DE CONTINGENCIA, REGISTROS DE CAPACITACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIAS (TEMBLORES, INCENDIOS, ETC.),</p>
7.1	PLANIFICACIÓN REALIZACIÓN PRODUCTO Y SERVICIOS.	<p>PLAN ESTRATÉGICO. POAs DE CADA ÁREA, REGISTROS DE ACTIVIDADES DE CADA ÁREA: PSICOLOGÍA, MÉDICA, ODONTOLÓGICA, NUTRICIÓN, ETC.</p>	<p>PLAN ESTRATÉGICO PUEDE ADAPTARSE COMO UN PLAN DE CALIDAD, INTEGRANDO ALGUNOS ELEMENTOS FALTANTES. COMO EL MAPA DE PROCESOS IDENTIFICADOS Y SUS RESPECTIVAS FICHAS DE CONTROL.</p>
7.2.1	REQUISITOS LEGALES (CLIENTE)	<p>USO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS LEGALES PARA DAR ENSEÑANZA INICIAL, ATENCIÓN DE SALUD, ALIMENTACIÓN Y RECREACIÓN A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS DE EDAD.</p> <p>PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO, PERMISOS AMBIENTALES, PAGO DE TASAS MUNICIPALES, INSPECCIONES DE BOMBEROS.</p>	<p>SOFTWARE QUE PERMITA LA ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE REQUISITOS LEGALES</p>
7.2.2	REVISIÓN REQUISITOS PRODUCTOS	<p>CONDICIONES ECONÓMICAS DE INGRESO DE NIÑOS: NIÑOS PROVENIENTES DE FAMILIAS POBRES, PRESENTAN DOCUMENTACIÓN LEGAL QUE INDICA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS NIÑOS, ESTADO DE SALUD DE PADRES Y NIÑOS PARA LEVANTAR SU EXPEDIENTE SOCIOECONÓMICO.</p>	<p>HACER CONSTAR EN LA SOLICITUD DE INGRESO, POR ESCRITO LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN INICIAL, SALUD, NUTRICIÓN Y RECREACIÓN QUE PROVEE EL CIBV, CON SUS LIMITANTES PARA QUE PADRES DE FAMILIA, ESTÉN DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS, Y NO HAYA RECLAMOS, PUESTO QUE LA AYUDA ES ESTATAL, GRATUITA Y LIMITADA.</p>

7.2.3	COMUNICACIÓN CLIENTE	CONVOCATORIAS A REUNIONES VERBALES Y POR ESCRITO. REGISTRO DE QUEJAS, REGISTROS DE LAS REUNIONES CON LOS PADRES DE FAMILIA, REGISTRO DE ELECCIÓN DEL REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE PADRES DE FAMILIA.	CARTELERAS Y/O PUBLICIONES. BUZONES DE SUGERENCIAS Y QUEJAS. HACER ENCUESTAS PARA DETERMINAR SATISFACCION O QUEJAS. DE PADRES DE FAMILIA.
TABLA No 23: EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS DEL SGC.			
°N	CLAUSULA	EVIDENCIAS	SUGERENCIAS
7.3.	DISEÑO & DESARROLLO. PLANIFICACIÓN	SE EXCLUYE. PORQUÉ NO HAY TÉCNICAS NI METODOLOGÍAS EXPERIMENTALES QUE SE APLIQUEN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL CIBV.	NO APLICA.
7.4.1	COMPRAS	EL PROCESO DE COMPRAS ESTÁ BIEN DEFINIDO: TODA LA DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA HACER PEDIDOS A INFA. FICHA DE PROCESO DE COMPRAS. VER TABLA: 9. PAG. 85. VER GRÁFICO 13.PROCESO/COMPRAS PAG. 84.	ESTABLECER POR ESCRITO CRITERIOS DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN FUNCIÓN DE LA CAPACIDAD PARA EL SUMINISTRO, TIEMPO DE ENTREGA, CALIDAD DE LOS PRODUCTOS. REQUISITOS DE CALIDAD DE ALIMENTOS E INSUMOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS. REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y PRODUCTOS.
7.4.2	INFORMACIÓN COMPRAS	REQUISITOS DE APROBACIÓN DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES.	REGISTROS DE EVALUACIÓN DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES.
7.4.3	VERIFICACIÓN PRODUCTOS COMPRADOS	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, VER GRÁFICO 13. INSPECCIONES Y LIBERACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO. NO ESTÁ POR ESCRITO.	PROCEDIMIENTO POR ESCRITO PARA COMPRAR QUE INCLUYA LA LIBERACIÓN DEL PRODUCTO, Y SUS DISPOSICIONES PARA LA VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES DE PROVEEDORES.
7.5.1	CONTROL PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	PLAN ANUAL OPERATIVO ESTRATÉGICO Y PLANES ANUALES OPERATIVOS. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS. LAS FICHAS DE CONTROL DE PROCESOS EN CADA ÁREA DE LOS PROCESOS.	FICHAS DE PROCESOS. VER TABLAS 3 – 13. Y DIAGRAMAS DE FLUJO: 5 – 16.

7.5.2	VALIDACIÓN.	<p>EDUCACIÓN INICIAL: TEST DE NELSON ORTÍZ (AL INICIO Y AL FINAL DEL AÑO LECTIVO). SALUD: EXÁMENES FÍSICOS, DE ORINA Y HECES, HEMOGRAMAS, U OTROS.</p> <p>PRUEBAS PSICOLÓGICAS, EXÁMENES ODONTOLÓGICOS. NUTRICIÓN: TALLA Y PESO DENTRO DE CURVAS NORMALES DE CRECIMIENTO PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS, SEGÚN MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.</p>	<p>NOTA: PROCESOS CONTINUOS, SOMETIDOS A SEGUIMIENTOS DE CONTROL, QUE GENERAN REGISTROS DE MEDICIONES DE DESARROLLO INTEGRAL EN EL NIÑO/A DEL CIBV.</p>
-------	--------------------	---	--

TABLA No 23: EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS DEL SGC.

°N	CLAUSULA	EVIDENCIAS	SUGERENCIAS
7.5.3	TRAZABILIDAD.	<p>SOLICITUD DE INGRESO Y °N DE REGISTRO EN EL CIBV.</p> <p>EXPEDIENTE DE LOS NIÑOS/AS CON EL SOPORTE DOCUMENTAL DE LOS PADRES Y NIÑOS/AS.</p>	<p>REGISTRO DE TRAZABILIDAD PODRÁ SER EXPEDIENTE SOCIO ECONOMICO (CODIFICADO SEGÚN SOLICITUD DE INGRESO).</p> <p>ADJUNTO INFORME DE PROCESOS DE SALUD, TEST DE NELSON ORTIZ Y AVANCES EN EDUCACIÓN INICIAL. DATOS DEL NIÑO/NA QUE PERMITAN DAR UNA EVALUACIÓN GENERAL DE SU DESARROLLO INTEGRAL AL FINALIZAR EL AÑO LECTIVO.</p>
7.5.4	PROPIEDAD.	<p>NINOS/AS IDENTIFICADOS MEDIANTE EXPEDIENTES FÍSICOS, COMPLETOS, Y DOCUMENTOS DE SOPORTE.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA MANTENER INTEGRIDAD FÍSICA DE NIÑOS/NIÑAS.</p> <p>MANTENER EXPEDIENTES FÍSICOS Y DIGITALIZADOS Y EL REGISTRO DE LOS NIÑOS QUE HAN INGRESADO AL CIBV, CON LOS NOMBRES DE SUS RESPECTIVOS REPRESENTANTES LEGALES Y LA FORMA DE UBICARLOS.</p>
7.5.5	PRESERVACIÓN.	<p>AULAS DE ENSEÑANZA INICIAL Y DESCANSO, CONSULTORIO MÉDICO, PSICOLÓGICO, ODONTOLÓGICO, COMEDORES, SALA DE DESARROLLO PSICOMOTRIZ.</p> <p>BODEGAS PARA MATERIAL DIDÁCTICO, MATERIALES FUNGIBLES, MATERIALES DADOS DE BAJA. AREAS PARA GUARDAR ALIMENTOS PERECIBLES Y NO PERECIBLES.</p>	<p>TODAS LAS ÁREAS DEBEN MANTENERSE IDENTIFICADAS.</p>
7.6	EQUIPOS.	<p>SOLICITUDES PARA REVISAR ORDENADORES Y SISTEMA QUIPUX, CUANDO ESTÁN FALLANDO.</p>	<p>PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS, ORDENADORES Y SISTEMA QUIPUX.</p> <p>REGISTRO DE CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DE EQUIPOS Y SOFTWARES.</p>
8.1	MEJORA	<p>PLANES OPERATIVOS ANUALES POR ÁREA: EDUCACIÓN INICIAL, ATENCIÓN MÉDICA, ODONTOLÓGICA Y PSICOLÓGICA. PLANES NUTRICIONALES Y PLANES DE COMPRAS. REGISTROS DE CUMPLIMIENTO.</p>	<p>REALIZAR PLAN DE MEJORAMIENTO IMPLEMENTANDO PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LA EFICACIA DEL SGC.</p>

		FICHAS DE CONTROL DE PROCESOS. TABLA 13, PAG. 105.	VER PAG. 99 – 102.
8.2.1	SATISFACCIÓN CLIENTE	HAY MUY POCOS RECLAMOS VERBALES Y POR ESCRITO A CERCA DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL CIBV. VER TABLA 17: PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS. PAG. 119.	PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA: A TRAVÉS DE ENCUESTAS 2 VECES POR AÑO LECTIVO. BUZÓN DE SUGERENCIAS. CONSIDERAR LAS LLAMADAS DE ATENCIÓN DE INFA Y/Ó SUS FELICITACIONES. VER.
TABLA No 23: EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS DEL SGC.			
°N	CLAUSULA	EVIDENCIAS	SUGERENCIAS
8.2.2	AUDITORÍA	RESULTADOS DE AUDITORÍAS SEMESTRALES DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL MIES/INFA. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC, PAG. 116.	DISEÑAR PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC. VER PAG. 100 VERIFICAR LOS REGISTROS DE RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS. VERIFICAR ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS Y SU EFICACIA.
8.2.3	INDICADORES (SEGUIMIENTO DE PROCESOS)	REGISTROS MENSUALES DE LAS ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO DE LOS POAs, SE EVIDENCIA UNA SERIE DE REGISTROS DE INDICADORES POR CADA ÁREA DE PROCESO. VER PAG. 100 – 102	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LAS FICHA DE CONTROL Y MÉTODOS PARA DETERMINAR LA EFICACIA DEL SGC EN FUNCIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.
8.2.4	CONTROL DE CALIDAD (SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS).	EVALUACIÓN DEL DOCENTE, CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS, REGISTROS MENSUALES DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS EN POAs. FICHAS DE CONTROL DE PROCESOS.	IMPLEMENTAR LAS FICHAS DE CONTROL DE PROCESOS, GENERAR LOS REGISTROS DE MONITOREO Y TODOS LOS DOCUMENTOS QUE INDIQUEN EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS. VER TABLAS: 3 – 13.
8.3	NO CONFORME	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES. VER PAG. 101. REGISTROS DE RECLAMOS DE PADRES DE FAMILIA.	ANALIZAR CAUSAS Y REGISTRAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS POR QUEJAS. VER TABLA 17: PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS. PAG. 119.
8.4	ANÁLISIS DATOS	ANÁLISIS DE DATOS APLICANDO HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS: DATOS DE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA, QUEJAS, EVALUAR PROVEEDORES Y LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS (POAS).	ESTABLECER UN PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS VER PAG. 101 – 102.

8.5.1	MEJORAMIENTO CONTINUO	<p>HAY EVIDENCIAS DE ANÁLISIS FODA PARA MEJORAR SITUACIÓN ACTUAL DEL CIBV, HAY RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LOS CIBV.</p> <p>VISITAS DEL DIRECTOR DEL INFA PARA OBSERVAR FUNCIONAMIENTO.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.</p> <p>FICHAS DE CONTROL DE PROCESOS.</p>	<p>ESTABLECER UN PLAN DE MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DEL USO POLÍTICA DE LA CALIDAD, OBJETIVOS, RESULTADOS AUDITORIAS, ANÁLISIS DE DATOS, ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.</p> <p>VER PAG. 102 – 104. TABLA 13, PAG. 105.</p> <p>VER PROCEDIMIENTO PAG. 124.</p>
8.5.2 8.5.3	ACCIÓN CORRECTIVA ACCIÓN PREVENTIVA	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, REUNIONES TÉCNICAS PARA ATENDER RECLAMOS DE CLIENTES Y SUS RESPECTIVOS INFORMES DIRIGIDOS A INFA.</p> <p>REUNIONES TÉCNICAS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS INMEDIATOS Y SUS RESPECTIVOS REGISTROS INTERNOS.</p>	<p>VER PROCEDIMIENTO PAG. 122.</p> <p>REGISTROS DE ACCIONES CORRECTIVAS- PREVENTIVAS TOMADAS.</p> <p>ANALIZAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS.</p>

Fuente: La autora. Evidencias de cumplimiento del CIBV “Carolina Terán con los requisitos del SGC. 2012.

3.2 Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En este apartado, se describen las actividades que están implicadas en la implementación del SGC, y que se ilustran bajo un esquema de cronograma de trabajo para la implementación del mismo.

3.2.1 Actividades relacionadas a la política de la calidad.- Debe ser elaborada en concordancia con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Inclusión Económico Social y el Instituto Nacional Para la Infancia (INFA), que involucre los derechos inalienables de los niños a recibir educación inicial y protección del estado para asegurar su desarrollo y futuro, respetando su diversidad cultural, como lo indica la Constitución de la República del 2008 y Código de la Niñez y Adolescencia.

Es decir cumpliendo todo aspecto legal obligatorio por el Estado Ecuatoriano para los Centros de Desarrollo Integral Infantil del Buen Vivir. Luego de su diseño, se entra a

una etapa de aprobación de la política de calidad, para luego ser difundida a todo el personal que compone el CIBV.

3.2.2 Documentación.- La documentación del SGC, es un pilar importante en su implementación, un ejemplo es el manual de la calidad que es la primera prueba, donde la organización ha podido identificar los procesos de servicio que deberán ser controlados mediante los monitoreos y registros respectivos, es decir el control de documentos y registros que se generan en el CIBV.

Implica también el desarrollo de sus Planes Operativos Anuales o POAs, procedimientos, registros de datos, planes de auditorías, revisión por la dirección entre otros requisitos documentales que son necesarios para la implementación del SGC y para demostrar el cumplimiento de las leyes estatales. Siguen etapas de elaboración, aprobación y como consecuencia su uso adecuado y veraz.

3.2.3 Levantamiento de información.- Implica el manejo adecuado de los documentos aprobados, con el fin de recopilar y registrar indicadores generados en cada proceso de servicio, que en este caso involucra a:

- Gestión de servicio social,
- Educación inicial,
- Atención de la salud física,
- Atención de la salud emocional,
- Atención bucal.
- Nutrición,
- Compras,
- Recursos Humanos.

La recopilación de datos, serán analizados con las frecuencias establecidas por el Departamento de Desarrollo Integral Infantil del INFA y como se lo indique en los procesos de revisión por la dirección y de mejora continua del CIBV.

3.2.4 Capacitación de Auditores.- La capacitación del personal seleccionado, deberá ser a través de organizaciones que proporcionan cursos para auditores internos y líderes. Que tienen programas establecidos y bien estructurados para poder realizar las auditorías requeridas en la norma ISO 19011:2000, cumpliendo los principios, las competencias y evaluaciones del personal seleccionado para realizar las auditorías, los mismos que se han resumido a continuación.

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Estos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares³²

3.2.4.1 Principios que deben cumplir los auditores.

- **Conducta ética:** La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- **Presentación ecuánime:** La obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los

³² Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Norma ISO 19011:2000, Principios de auditoría, p. 3.

obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

- **Debido cuidado profesional:** La aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores proceden con debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria³³.

3.2.4.2 Los principios de la auditoría: Independiente y sistemática.

- **Independencia:** Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.
- **Enfoque basado en la evidencia:** La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado de muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de auditoría³⁴
- **Competencia y Evaluación de los Auditores.-** La fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquellos que llevan a cabo la auditoría, la cual se basa en la demostración

33 Norma ISO 19011:2000, Principios de auditoría, Op. Cit., p. 3.

34 Idem., p. 4.

de: cualidades personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades descritos en el apartado 7.2 y 7.3 de la Norma ISO 19011:2002, adquiridos mediante la educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencias en auditorías descritas en el apartado 7.4. de la misma norma³⁵ y que se resumen en la tabla 23 y 24.

- Los auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.³⁶

³⁵ Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Norma ISO 19011:2000, Competencia y Evaluación de los Auditores, p. 22.

³⁶ Ídem., p., 22.

TABLA No 24: ATRIBUTOS PERSONALES, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES

ATRIBUTOS PERSONALES.	CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES DE SGC.
<ul style="list-style-type: none"> • Ético: imparcial, sincero, honesto y discreto. • Mentalidad abierta: considera ideas o puntos de vista alternativos. • Diplomático: tacto en las relaciones con las personas. • Observador: consciente del entorno físico y las actividades. • Perceptivo: instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones. • Versátil: se adapta fácilmente a diferentes situaciones. • Tenaz: persistente orientado hacia el logro de los objetivos. • Decidido: alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógico. • Seguro de sí mismo, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros. 	<p>Aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditorías.</p> <p>Planificar y organizar el trabajo eficazmente.</p> <p>Llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado.</p> <p>Recopilar información a través de: entrevistas, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos.</p> <p>Verificar información recopilada.</p> <p>Confirmar evidencia de la auditoría: suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de auditoría.</p> <p>Utilizar documentos de trabajo para registrar actividades de la auditoría. Preparar informes.</p> <p>Mantener confidencialidad y la seguridad de la información. Comunicarse eficazmente.</p> <p>Conocer los documentos del Sistema de Gestión y de referencia, para comprender el alcance y los criterios de auditoría.</p> <p>Situaciones de la organización: tamaño, estructura, funciones y relaciones de la organización.</p> <p>Procesos generales de negocio y la terminología relacionada.</p> <p>Las costumbres sociales y culturales del auditado.</p> <p>Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables y pertinentes a la disciplina: códigos, leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales.</p> <p>Contratos y acuerdos, los tratados y convenios internacionales y otros requisitos a los que se suscriba la organización.</p>

Fuente: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Norma ISO 19011:2002, Competencia y Evaluación de los Auditores.

TABLA No 25: CONOCIMIENTOS GENÉRICOS, ESPECÍFICOS Y HABILIDADES DE LOS LÍDERES DE LOS EQUIPOS AUDITORES.

CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y HABILIDADES DE LOS LÍDERES DE LOS EQUIPOS AUDITORES.	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS Y HABILIDADES DE AUDITORES DE SGC.
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la auditoría y hacer uso eficaz de los recursos durante la auditoría. • Representar al equipo auditor en las comunicaciones al cliente de la auditoría y el auditado. • Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor. • Proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación. • Conducir al equipo auditor para llegar a las conclusiones de la auditoría. • Prevenir y resolver conflictos. • Preparar y completar el informe de la auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos y técnicas relativas a la calidad: • La terminología de la calidad. • Los principios de gestión de la calidad y su aplicación. • Las herramientas de gestión de la calidad y su aplicación (control estadístico del proceso, etc.). • Procesos y productos, incluyendo servicios: • Terminología del sector. • Características técnicas de los procesos, incluyendo servicios y los procesos y prácticas específicas del sector.

Fuente: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Norma ISO 19011:2002, Competencia y Evaluación de los Auditores.

3.2.4.3 Auditorías.

El centro infantil debe elaborar un plan de auditorías internas, bajo un cronograma de trabajo, que permita determinar si el Plan Operativo Anual Estratégico del CIBV, y que se lleve a cabo de manera eficaz.

- **Auditorías documentales.**

Toda la documentación generada del SGC del CIBV, debe ser revisada para determinar conformidad del sistema, según documentación, con los criterios de auditoría.

La revisión debe tener en cuenta el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización, así como los objetivos y el alcance de la auditoría.

- **Auditorías en sitio.**

Se debe preparar un plan de auditoría, que facilite los horarios y la coordinación de las actividades de las auditorías iniciales, posteriores y también externas, su alcance, duración, responsabilidades, asignación de recursos, seguimientos, confidencialidad, entre otros aspectos.

- **Cierre de no conformidades.**

Una vez realizado los hallazgos de la auditoría, se proporciona las recomendaciones para la mejora, estableciendo las acciones correctivas y preventivas, así como verificando su eficacia.

3.2.4.4 Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe realizar un plan de revisiones para verificar la eficacia del SGC que permita cumplir con los objetivos del Plan Operativo Estratégico Anual del CIBV. El diagrama de flujo con respecto a este proceso ya ha sido expuesto junto con su ficha de control.

- **Preparación para la auditoría externa.-** Una vez que se ha sido implementado íntegramente el SGC, el último paso es la revisión de la eficacia del SGC, y si los resultados son favorables, se puede iniciar las actividades relacionadas a la preparación para realizar la auditoría externa realizada por una organización auditora independiente que proporcione la certificación de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2008.
- Ver Tabla No 26. Cronograma de Actividades Para la Implementación del SGC, junto con un presupuesto estimado por el asesor, que ayudaría a su implementación. Ver anexo 5.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.

Una vez desarrollado el esquema capitular del presente trabajo: “Propuesta de una Guía Metodológica Para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” de la Ciudad de Quito.

Es necesario recalcar que el CIBV “Carolina Terán”, funciona como un Centro Infantil de Desarrollo Integral del Buen Vivir, con 77 años de experiencia en el cuidado diario de niños/as, el mismo se alinea a la misión y objetivos del Plan de Desarrollo Infantil del Instituto de la Niñez y Familia, INFA, que a través de estos Centros Infantiles del Buen Vivir, provee servicios gratuitos, en educación inicial a niños de 1 a 5 años de edad, atención integral de la salud: médica, psicológica y odontológica; servicios de alimentación y recreación diaria a niños de escasos recursos económicos, que forman parte de la población infantil en este caso de la ciudad de Quito. También se encarga de impartir asesoría y capacitación a los padres de familia, en temas de educación inicial y salud integral.

Por lo tanto el CIBV “Carolina Terán”, en la actualidad se encuentra bajo la coordinación y administración directa del Ministerio de Inclusión Económica y Social junto con el Instituto de la Niñez y Familia (MIES/INFA), obedecen las leyes de la Constitución de la República del Ecuador, Código de la Niñez y Adolescencia.

Disposiciones del Ministerio de Educación, Ministerio de Salud Pública, Ley Orgánica del Servicio Público, y al Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009 – 2013 del gobierno actual, como lo indica la disposición contenida en la Constitución del 2008, ver Anexo 6. Artículos mandatorios para instituciones públicas.

1. Esto indica que las instituciones públicas, deben llevar a cabo sus propias Planificaciones Estratégicas, con objetivos que obedecen a un Plan Estratégico Nacional del Buen Vivir, los objetivos o metas deben ser medibles mediante indicadores de seguimiento y desempeño, que se deben establecer para mejorar la gestión de las mismas.

De forma general, el plan estratégico se traduce en objetivos. Los objetivos se traducen en Planes Operativos ó de Acción (POAs), por lo tanto los indicadores permiten medir los resultados de los planes de acción.

2. Atendiendo lo antes mencionado, se conoce que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008, servirá como el conjunto de conocimientos y requisitos estandarizados, para administrar la calidad de los servicios proporcionados por el CIBV “Carolina Terán”, puesto que ya existe un método de trabajo obligatorio para las “Instituciones Públicas Ecuatorianas” y desde un punto de vista de cumplimiento legal al proporcionar educación inicial, atención de la salud, servicio de alimentación, contratación y evaluación del personal, compras, entre otros aspectos; el mismo hecho de trabajar con POAs, permite cubrir ciertos requisitos exigidos por dicha norma.
3. Sin embargo, el SGC, obliga a gestionar la calidad de los servicios del CIBV, desde un ENFOQUE DE PROCESOS INTERRELACIONADOS como lo muestra la figura 5, que es el mapa de procesos interrelacionados del centro infantil. El desarrollo individual de cada proceso, ha permitido identificar los elementos vinculantes entre sí, los que podemos resumir de la siguiente forma:

- ☞ La coordinadora entrevista a los padres de familia que quieren acogerse a los servicios del centro infantil, se genera una solicitud de ingreso, la cual pasa a la visitadora social, la que realiza visitas técnicas a los hogares de las familias. Esta actividad implica llenar una ficha socioeconómica, que permitirá el análisis de admisión de los niños/as al CIBV; a lo largo del periodo de inscripción de los niños se generará la lista de niños admitidos, sus expedientes individuales que contienen información necesaria para las profesoras de enseñanza inicial, la psicóloga, el médico.

- ☞ Las profesoras sabiendo los antecedentes familiares de los niños, pueden comprender sus comportamientos dentro de las aulas. La historia familiar también permite comprender parcialmente, los resultados del Test de Nelson Ortiz Pinilla ; desde un punto de vista de evaluación integral del niño en función de sus logros en cuatro dimensiones específicas del desarrollo infantil: desarrollo motriz grueso, desarrollo motriz fino, desarrollo de lenguaje y auditivo, y desarrollo personal-social, que se deben considerar para impartir educación inicial.

- ☞ Dependiendo de los resultados del Test de Nelson Ortiz, se generan informes a la psicóloga y al médico, quienes complementan los diagnósticos con sus propias evaluaciones psicológicas y médicas. Los diagnósticos estarán dentro de parámetros de normalidad ó múltiples trastornos de conducta, problemas de desnutrición infantil, y afecciones comunes como gripes, parasitosis, anemias, entre las menos complicadas, respectivamente. Según esto se va a generar una lista de los niños/as afectados por estos problemas de salud.

- ☞ La lista de los niños con problemas de desnutrición, anémicos, resfriados, con parasitosis, etc., deberán estar contemplados en el grupo que deben acogerse a dietas estándares que mejoren esas condiciones carenciales, por lo tanto se

relacionan directamente con el proceso de nutrición, donde se supervisará la administración de las mismas, con el propósito de mejorar la salud de los niños.

☞ Todos los procesos involucrados en el mapa de procesos, trabajan dentro de un esquema de actividades especificadas en el Plan Operativo Anual, que cada responsable de área deberá diseñar, considerando el cumplimiento de los requisitos del SGC.

4. Se puede diseñar y controlar eficazmente los POAs para cada proceso, mediante los diagramas de flujo y fichas de control de los procesos identificados en la organización, los que han sido desarrollados desde la tabla 3 a la 13, y donde se exponen la información referente a:

- Los objetivos de cada servicio/proceso.
- Responsables directos.
- Controles: Leyes aplicables, planes, procedimientos, políticas, documentos y registros.
- Elementos de entrada y salida de los procesos: sean los niños/as que ingresan al CIBV, la documentación requerida y generada durante el proceso. Resultados de los servicios, traducidos en gestión de servicio social, salud integral (física, psicológica, dental), educación inicial, nutrición, capacitación a padres, gestión de compras, recursos humanos, etc.
- Gestión de Recursos: humanos, económicos, infraestructura y equipos, ambiente, comunicaciones, documentos y registros.
- Mediciones: Indicadores de seguimiento y desempeño, para evaluar cumplimiento de metas establecidas en los Planes Operativos Anuales. Y para establecer si las acciones correctivas y preventivas son decisiones eficaces para el cumplimiento de los POAs.

5. En el presente trabajo se ha realizado, una matriz resumida de indicadores de desempeño del SGC (Tabla 20, 21 y 22) por cada área de procesos: los estratégicos, operativos y de apoyo que han sido identificados en la estructura organizacional del CIBV, esto permite evaluar el SGC que administra la calidad de los servicios del centro infantil y de la organización misma.
6. En esta guía, también se ha realizado un análisis FODA, una matriz de suficiencia que involucra los principios del SGC, los requisitos y la documentación con que cuenta el CIBV antes de desarrollar la Guía, lo que permitió conocer cuál es la situación actual del centro infantil, y qué requisitos se podían cubrir en el presente trabajo, que ya han sido descritos en la tabla de evidencias cumplidas (tabla 23), como una forma de diferenciar requisitos cumplidos antes y después de la elaboración de la Guía de Implementación del SGC.
7. El análisis FODA es una herramienta que ayuda a elaborar el Plan Estratégico Situacional del CIBV, conformado por los Planes Operativos Anuales de cada área de procesos y son de elaboración obligatoria y requerida por el Departamento de Desarrollo Infantil del INFA.
8. Esta guía, contempla la elaboración de la documentación crítica requerida por el SGC, las políticas de la calidad incluidas en el manual de la calidad, el desarrollo de los procedimientos de: “control de documentos, registros, auditorías, productos no conformes (quejas de los padres de familia), procedimiento de acciones correctivas-preventivas y revisión por la dirección”. También consta la forma de codificar los documentos y registros requeridos por la norma, facilitando el control y mejoramiento de las actividades de los POAs.
9. Los aspectos documentales relacionados a procedimientos, registros y planes que no se han cubierto en esta guía, se los detalla en la tabla 23, donde se

exponen las evidencias de cumplimiento con relación a los requisitos del SGC. Constando requisitos y sugerencias que se deberán completar para tener conformidad con todas las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008.

10. Finalmente se despliega una, “Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad” bajo un esquema de diagrama de Gantt” (Anexo 5, tabla 26), donde se han considerado todos los elementos intervinientes en un cronograma de trabajo para la implementación del SGC. Sobre este apartado se puede recalcar como actividades principales las siguientes, las mismas que ya han sido descritas anteriormente en relación a su importancia:

- a. La elaboración, aprobación y difusión de la política de calidad.
- b. Elaboración y aprobación de la documentación del SGC.
- c. Levantamiento de la información mediante el manejo de documentos, recopilación y análisis de indicadores y el mejoramiento continuo.
- d. Capacitación de auditores internos.
- e. Auditorías: documentales y en sitio, y el cierre de no conformidades.
- f. Revisión por la dirección de todo el SGC.
- g. Preparación para una auditoría externa.

En el cronograma de actividades constan los responsables de las actividades de implementación, junto a un presupuesto y tiempo estimado de 6 meses.

4.2 Recomendaciones.

Una de las principales recomendaciones es que el fin de trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad ISO, va a proporcionar las herramientas necesarias para llevar a cabo el seguimiento, análisis y mejora de los servicios del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”. Priorizando en el Plan de Mejoramiento que cubre los

requisitos de satisfacción de los clientes y partes interesadas, plenamente identificadas (Figura 3: Enfoque basado en partes interesadas).

Esto significa que el SGC va a controlar el cumplimiento de los estándares de calidad, a los que deben acogerse obligatoriamente los Centros Infantiles del Buen Vivir.

El SGC establece requisitos indispensables de llevar a cabo:

- ☞ La elaboración de un programas de auditorías internas, que permite determinar el cumplimiento del SGC, pero para esto el personal del CIBV, deberá capacitarse adecuadamente en el conocimiento e interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 dentro del proceso de auditoría.
- ☞ El Control de Servicio no conforme, mediante la implementación del procedimiento respectivo, permitirá optimizar el tiempo de respuesta ante los reclamos de los padres de familia y partes interesadas, así como, para evitar que éstos pasen a niveles jerárquicos mayores que puedan causar contratiempos laborales de índole legal.
- ☞ El análisis de datos a través de herramientas estadísticas relativamente sencillas, ya mencionadas en capítulos anteriores, la implementación de procedimientos de evaluación de satisfacción de los padres de familia, evaluación a los proveedores en términos de capacidad, calidad, tiempos óptimos de entrega. La recopilación y el análisis de estos datos más los resultados de los indicadores de eficacia del SGC, junto con los resultados del proceso de revisión por la dirección, y la implementación de los procedimientos de acciones correctivas-preventivas, son requisitos que contemplan la norma para la elaboración de un “Plan de Mejora”.
- ☞ La elaboración de procedimientos a partir de los diagramas de flujo de procesos desarrollados, es una tarea que se va a facilitar con la presente guía.

- ☞ Todos estos aspectos son valiosos para diseñar los Planes Estratégicos Institucionales del MIES/INFA, Planes Estratégicos Situacionales y los Planes Operativos Anuales, con sus respectivos seguimientos y evaluaciones, enfocándose en la ventaja competitiva de la satisfacción de los clientes, y la mejora continua de los servicios que proporciona el CIBV “Carolina Terán”.

- ☞ Como un punto específico y fundamental, una vez implementado el SGC, habría que realizar un análisis de suficiencia de los recursos económicos, asignados para cubrir el Plan Estratégico Institucional del MIES/INFA dentro de un marco de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad.

- ☞ Una vez implementado el SGC, hay que analizar los resultados de los indicadores de los POAs y del SGC, aplicando las herramientas estadísticas para determinar el mejoramiento continuo en los servicios que proporciona el CIBV. “Carolina Terán”.

BIBLIOGRAFÍA

ARCHIVO GENERAL DEL MIES, Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2009, p. 116.

BELTRÁN, Jaime, y otros, *Guía Para una Gestión Basada en Procesos*, Editado por el Instituto Andaluz de Tecnología, España, 2008., p. 19-50.

CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR “CAROLINA TERÁN”, *Manual de Procedimientos Internos*, Quito, 2009, p. 2-17.

CODIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, publicado por Ley No. 100. En Registro Oficial 737, Enero del 2003.

COMITÉ TÉCNICO AEN/CTN 66, Gestión de la Calidad, Secretaria de AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación, *Norma Española UNE-EN ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario*, versión oficial Diciembre, 2002, p. 8-56.

COMITÉ TÉCNICO AEN/CTN 66, Gestión de la Calidad, Secretaria de AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación, *Norma Española UNE EN ISO 9004:2000, Sistema de Gestión de Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño*, versión oficial Diciembre, 2002, p. 11-56.

COMITÉ TÉCNICO AEN/CTN 66, Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad, Secretaria de AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación, *Norma Española UNE EN ISO 19011:2002, Directrices para la Auditoría de los Sistemas Gestión de la Calidad y Ambiental*, versión oficial Octubre, 2002, p. 9-34.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008, Asamblea Constituyente, Capítulo segundo, *Derechos del buen vivir, Sección quinta, Educación, Niños/as y adolescentes*, p. 23-32, Capítulo segundo, *Planificación participativa para el desarrollo*, p. 132.

INNFA, MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE MENORES, *Sistema de Información para la Infancia, SIPI, Boletín* °N 5, Diciembre, 2005, p. 2-17.

ISO, *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos*, Traducción oficial autorizada por convenio entre miembros de ISO Centro de Documentación de IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación, Cuarta edición, Noviembre, 2008, p. 1-17.

KAPLAN, Robert, NORTON, David P., *La organización Focalizada en la Estrategia*, Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 2005, p. 151-183.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN - DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL Y PRIMARIA DEL PERÚ. *Plan Estratégico de Educación Inicial-Perú*, Editorial San Borja, Lima, Perú, Julio del 2003.

MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL, DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE MENORES, Departamento de Cuidado Diario, *Estándares de Calidad Para los Centros de Desarrollo Infantil*, Guayaquil, 2003, p. 5-78.

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA, Facultad de Psicología, *Plan Estratégico de Calidad*, España, 2007-2008.

Sitio Web: www.infa.gob.ec

Tema: Desarrollo Integral de los niños.

Dirección: <http://www.infa.gob.ec/web/index.php>.

Sitio Web: www.asambleaconstituyente.gov.ec

Tema: Derecho de los niños.

Dirección: <http://www.derecho>

Ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador.html

GLOSARIO

Alta dirección.- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Calidad.- Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Consolidados de compras.- Lista de compras en cuanto a alimentos y materiales fungibles, donde consta la clase de alimentos, carnes, verduras, frutas, granos, etc., papel higiénico, detergentes, cloros, etc., consta cantidades para 15 días.

Currículo Operativo Institucional Para Educación Inicial de Niños de 3 a 5 años del Ministerio de Educación: Metodología de enseñanza donde se señalan las actividades de enseñanza inicial dirigidos para niños de 3 a 4 y de 4 a 5 años.

Currículo Operativo Para Educación Inicial de Niños de 1 a 3 años del MIES: Metodología de enseñanza donde se señalan las actividades de enseñanza inicial dirigidos para niños de 1 a 2 y de 2 a 3 años.

Chailón médico.- Sillón que permite explorar a los pacientes, algunos tienen características diferentes según la especialidad.

Educación inicial.- Es un proceso cognitivo, psicomotor, socio cultural y socio afectivo permanente orientado a la formación y desarrollo integral de las niñas y niños, preparándolos para que sean capaces de asumir roles y responsabilidades en su entorno mediato e inmediato.

Educadoras parvularias.- Profesoras que cuidan y educan a niños pequeños entre 1 y 5 años de edad.

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.

Enfermedad periodontal.- Es una enfermedad que afecta a las encías y a la estructura de soporte de los dientes. La bacteria presente en la placa causa la enfermedad periodontal.

Evidencia objetiva.- Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Pueden obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo ó prueba y otros medios.

Fluorosis dental.- Aparece como el resultado de la ingesta excesiva de fluoruro durante el periodo de desarrollo de los diente. Consiste en la aparición de unas manchas en los dientes que pueden ir desde un color blanco hasta manchas de color marrón con destrucción del esmalte del diente.

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

Material fungible.- Que se consume con el uso, materiales de oficina, materiales de aseo. Los materiales fungibles se pueden deteriorar.

Manual de la calidad.- Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Manual de Procedimientos Interno del CIBV.- Manual donde se declara las funciones, deberes, responsabilidades que tiene su personal, los niños/as, los padres de familia que deben conocer y cumplir mientras permanecen en centro infantil.

Mejora de la calidad.- Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora Continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora, es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección y otros medios, y generalmente conducen a la acción correctiva y preventiva.

Plan Nacional Para el Buen Vivir.- Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Planificación de la calidad.- parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos para cumplir los objetivos de la calidad.

Plan de la calidad.- Especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto.

Política de la calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los mismos que pueden estar documentados o no, cuando es documentado se llama procedimiento escrito o documentado.

Proceso.- Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Proceso de calificación.- Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

Producto.- Es el resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Quintiles 1 y 2 de pobreza.- personas que viven con 39,99 y 67,84 dólares anuales respectivamente, según Naciones Unidas.

Requisitos.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Para la organización, clientes y parte interesadas, que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Sistema Operativo Quipux.- Sistema de Gestión Documental que fue modificada por la Subsecretaria de Informática del Ecuador para adaptarla al Sistema de Gestión Documental de Administración Pública Central del Ecuador.

Sistema de gestión de la calidad.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política, los objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Tallímetro.- instrumento empleado para la medición de la estatura o la longitud de una persona. El dispositivo, a su vez, cuenta con tres partes fundamentales: la base, el tablero y el llamado “tope móvil”.

Test de Nelson Ortiz.- Test que permite tener una evaluación integral del niño en función de sus logros en cuatro dimensiones específicas del desarrollo infantil: motriz

grueso, motriz fino, lenguaje y auditivo, y desarrollo personal-social. Permite clasificar al sujeto de evaluación según su edad en uno de los siguientes puntajes: de alarma, medio, medio alto, y puntaje alto. Población objetivo del test son niños y niñas desde los 0 meses a los 60 meses de edad (5 años). Este test es el principal instrumento de monitoreo de desarrollo infantil del nuevo INFA.

Trazabilidad.- Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

Verificación.- Confirmación mediante la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación.- Confirmación mediante el suministro de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

ANEXOS

ANEXO No 1: TEST DE NELSON ORTIZ PINILLA.



Instituto de la Niñez y la Familia-INFA

Dirección Provincial MIES-INFA Pichincha

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS DE EDAD ESCALA ABREVIADA DE DESARROLLO DE NELSON ORTIZ PINILLA

Institución: _____ Nombre Unidad de Atención: _____ Modalidad: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Localidad: _____
 Nombre del niño/a: Genaro Calderon Nº o Código: _____ Dirección Domiciliaria: La Tola Alta Teléfono: 0960 52179
 Fecha de nacimiento: 10-03-2010 Fecha de evaluación: 20-10-2010 Edad en meses: 30 meses
 Nombre del evaluador: Lilka Arroyo Peso: _____ Talla: _____

EDAD M E S E S	I T E M	A. MOTRICIDAD GRUESA	P U N T A J E	B. MOTRICIDAD FINO ADAPTATIVA	P U N T A J E	C. AUDICIÓN LENGUAJE	P U N T A J E	D. PERSONAL SOCIAL	P U N T A J E	
1 A 3	0	* Patea vigorosamente		* Con la vista sigue el movimiento horizontal y vertical del objeto		* Se sobresalta cuando oye ruidos		* Sigue con la mirada los movimientos de la cara		
	1	* Cuando está en posición boca abajo levanta la cabeza		* Abre sus manos y las mira		* Busca los sonidos con la mirada		* Reconoce a la madre		
	2	* Cuando está en posición boca abajo levanta la cabeza y el pecho		* Sostiene un objeto en la mano		* Pronuncia dos sonidos diferentes		* Sonríe al acercarlo		
4 A 6	3	* Sostiene la cabeza cuando se lo toma de los brazos y se lo levanta		* Se lleva un objeto a la boca		* Balbucea con las personas		* Se voltea cuando se le habla		
	4	* Cuando está sentado mantiene el control de su cabeza		* Agarra objetos voluntariamente		* Pronuncia 4 o más sonidos diferentes		* Agarra las manos del examinador		
	5	* Se voltea de un lado a otro		* Sostiene un objeto en cada mano		* Ríe a carcajadas		* Acepta y coge juguetes		
7 A 9	6	* Intenta sentarse solo		* Pasa un objeto de una mano a otra		* Reacciona cuando se le llama		* Pone atención a la conversación		
	7	* Se sostiene sentado con ayuda		* Manipula varios objetos a la vez		* Pronuncia 3 o más sílabas		* Ayuda a sostener la taza para beber		
	8	* Se anasta en posición boca abajo		* Agarra un objeto pequeño con los dedos		* Hace sonar el sonajero (chirreco)		* Reacciona frente a su imagen en el espejo		
10 A 12	9	* Se sienta por sí solo		* Agarra un cubo con dedos pulgar e índice		* Pronuncia claramente una palabra		* Imita los aplausos		
	10	* Gatea		* Mete y saca objetos de una caja		* Niega con la cabeza		* Entrega un juguete al examinador		
	11	* Se agarra y se pone de pie		* Agarra un tener objeto sin soltar otros		* Llama a la madre o acompañante		* Pide un juguete u objeto		
13 A 18	12	* Se para sin ayuda		* Busca objetos escondidos		* Entiende una orden sencilla		* Bebe en taza solo		
	13	* Da pasos solo		* Hace una torre de 3 cubos		* Reconoce tres objetos		* Señala una prenda de vestir		
	14	* Camina solito		* Pasa hojas de un libro		* Combina dos palabras		* Señala dos partes del cuerpo		
19 A 24	15	* Corre		* Espera que salga la pelota		* Reconoce seis objetos		* Avisa para ir al baño		
	16	* Patea la pelota		* Tapa una caja de manera correcta		* Nombre cinco objetos		* Señala cinco partes del cuerpo		
	17	* Lanza la pelota con las manos		* Hace garabatos		* Usa frases de tres palabras		* Trata de contar experiencias		
25 A 36	18	* Salta en dos pies		* Hace torres de 5 o más cubos		* Dice más de 20 palabras (claras)		* Durante el día tiene control de la orina		
	19	* Se para de puntas en ambos pies		* Ensarta seis o más cuentas		* Dice su nombre completo		* Diferencia hombre y mujer		
	20	* Se levanta sin usar las manos		* Copia línea horizontal y vertical		* Conoce alto, bajo, grande, pequeño		* Dice el nombre de su mamá y de su papá		
37 A 48	21	* Camina hacia atrás		* Separa objetos grandes y pequeños		* Usa oraciones completas		* Se lava solito las manos y la cara		
	22	* Camina en punta de pies		* Dibuja figura humana de tres partes		* Conoce para que sirve cinco objetos		* Puede desvestirse solo		
	23	* Se para en un solo pie		* Corta papel con las tijeras		* Repite tres números (Ej. 4,5,6.)		* Comparte juegos con otros niños		
49 A 60	24	* Lanza y agarra la pelota		* Copia cuadro y círculo		* Describe bien un dibujo		* Tienen amigo (a) especial (es)		
	25	* Camina en línea recta		* Dibuja figura humana de cinco partes o más partes		* Cuenta los dedos de las manos		* Puede vestirse y desvestirse solo		
	26	* Salta tres o más pasos en un pie		* Agrupa objetos por color y forma		* Distingue adelante, atrás, arriba, abajo		* Sabe cuantos años tiene		
61 A 72	27	* Hace rebotar la pelota y lo agarra		* Dibuja imitando una escalera		* Reconoce y nombra 4 o 5 colores		* Organiza juegos		
	28	* Con los pies juntos salta una cuerda de 25 cm. de altura		* Agrupa objetos por color, forma y tamaño		* Expresa opiniones		* Hace mandados		
	29	* Corre saltando y aterrandolo los pies		* Reconstruye gradas de 10 cubos		* Conoce izquierda y derecha		* Conoce el nombre de la calle, barrio, pueblo de residencia		
	30	* Salta desde 60 cm. de altura		* Dibuja una casa		* Conoce en orden días de la semana		* Habla de su familia		
TOTAL A		17	TOTAL B		16	TOTAL C		14	TOTAL D	14

RESULTADO M

RESULTADO M

RESULTADO M

RESULTADO 66

PUNTAJUE TOTAL 61

RESULTADO GLOBAL M

Pedir más información a la Madre

DETECCIÓN DE DISCAPACIDADES (Encierre en un círculo)

DÉFICIT MOTOR

DÉFICIT AUDITIVO

DÉFICIT VISUAL

OTROS

ANEXO No 1: TEST DE NELSON ORTIZ PINILLA.



Instituto de la Niñez y la Familia-INFA

Dirección Provincial MIES-INFA Pichincha

Edad en Meses	PARÁMETROS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESARROLLO																			
	DE NIÑOS MENORES DE 60 MESES																			
	(A) Motricidad Gruesa				(B) Motricidad Fina Adaptativa				(C) Audición y Lenguaje				(D) Personal Social				TOTAL			
	Alerta	Medio	Medio Alto	Alto	Alerta	Medio	Medio Alto	Alto	Alerta	Medio	Medio Alto	Alto	Alerta	Medio	Medio Alto	Alto	Alerta	Medio	Medio Alto	Alto
1-3	0-1	2-3	4-5	6	0-1	2-3	4-5	6	0-1	2-3	4-5	6	0-1	2-3	4-5	6	0-5	7-13	14-22	23
4-6	0-4	5-6	7-9	10	0-4	5-6	7-9	10	0-4	5-6	7-9	10	0-4	5-6	7-9	10	0-10	10-27	28-34	35
7-9	0-7	8-10	11-13	14	0-7	8-10	11-13	14	0-7	8-9	10-12	13	0-7	8-9	10-12	13	0-31	32-39	40-48	49
10-12	0-11	12-13	14-16	17	0-9	10-12	13-14	15	0-9	10-12	13-14	15	0-9	10-12	13-14	15	0-42	43-49	50-56	57
13-16	0-13	14-16	17-19	20	0-12	13-15	16-18	19	0-12	13-16	15-17	18	0-12	13-16	15-17	18	0-51	52-60	61-69	70
18-24	0-16	17-19	20-23	24	0-14	15-18	19-20	21	0-13	14-17	18-20	21	0-14	15-17	18-20	21	0-61	62-71	72-83	84
25-36	0-19	20-23	24-27	28	0-18	19-21	22-24	25	0-17	18-21	22-24	25	0-18	19-22	23-27	28	0-74	75-86	87-100	101
37-48	0-22	23-26	27-29	30	0-21	22-24	25-28	29	0-21	22-25	26-29	30	0-22	23-26	27-29	30	0-89	90-100	101-114	115
49-60	0-26	27-29	30		0-23	24-28	29		0-24	25-28	29		0-25	26-28	29		0-101	102-113	114	

NOTA: Si el puntaje obtenido por el niño se encuentra en la franja de ALERTA, no dude en remitirlo para una valoración más completa.

OBSERVACIONES:

Blank lines for recording observations.

EVALUADOR.
 NOMBRE:.....
 FUNCIÓN:.....

TÉCNICO RESPONSABLE
 NOMBRE:.....
 COORDINACIÓN TERRITORIAL:.....

Fuente: Coordinadora, CIBV. "Carolina Terán", Diciembre del 2011.

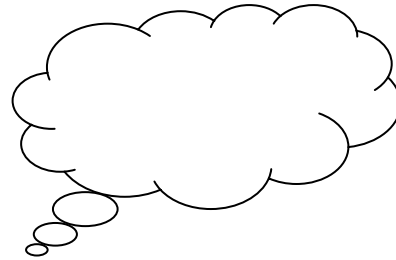
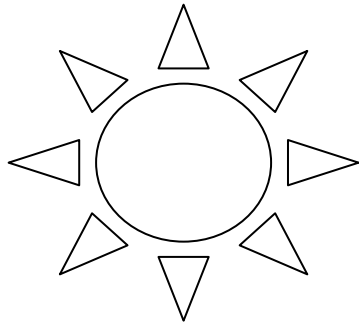
ANEXO No. 2: EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DIARIA EN EDUCACIÓN INICIAL.

Semana del 5 al 9 de septiembre del 2011

Actividades de Rutina

Saludo: Buenos días amiguitos
Como están hoy
Tomaditos de la mano
Empezaremos el día hoy.

Estado del Tiempo: Identificar con siluetas y colocar la correspondiente en el Pizarrón.



Asistencia: Nombrar a cada una de las niñas y niños y al momento de que digan Presente se les da un aplauso.

Novedad: Se conversará con las niñas y niños sobre alguna situación que haya Escuchado en su casa, en la calle, o en el Centro Infantil.

Nota explicativa (Esta hoja solo se la escribirá el día Lunes, pero se la realizará todos los días de la semana, cada semana enseñará diferentes recitaciones, canciones etc.)

ANEXO No. 2: EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DIARIA EN EDUCACIÓN INICIAL.

Día: Lunes 5 de Septiembre del 2011

Objetivo General No. 1.- Se aprecia como una persona íntegra, e integrada, con sus propias características, afectos, fortalezas e intereses.

Objetivo Específico: 1.1.- Establece vínculos afectivos y formas de relación con diferentes personas y grupos.

Experiencia de Aprendizaje: Exploro mi entorno y reconozco a las personas más significativas para mí.

Materiales y Recursos:

Maestra
Niñas, niños
Rosetas

Grupo de edad: Actividades de Aprendizaje

3 a 4 años

Conversar
Jugar
Cantar

Espacio de Aprendizaje

Aula, Patio

CÓMO HACER? Recibir a las niñas y niños con un beso, conversar con las niñas y niños sobre las normas de cortesía y explicar a los niños la importancia de guardar los juguetes que utilizamos. Luego pedirles que se formen y salir al patio para jugar **“Al Lobo”**. Luego hacerles lavar las manos y entregar a cada niño rosetas Para que armen lo que ellos deseen.

Nota explicativa: (la evaluación la sacamos del objetivo específico).

La Educadora anejará una hoja en la cual se encontrará las canciones, recitaciones cuentos o lo que utilice para la enseñanza-aprendizaje. Todos los días de la semana realizará diferentes actividades.

Fuente: Profesora parvularia del CIBV. “Carolina Terán”, Diciembre, 2011.

ANEXO No 3: MATRIZ DE SUFICIENCIA Ó DE REQUISITOS ISO 9001:2008									
°N	CLAUSULA	PROCESO	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO/MÉTODO.	REGISTRO	PC PRINCIPIO DE CALIDAD	EVIDENCIA DE PERCEPCIÓN	EVIDENCIA DOCUMENTAL	EVIDENCIAS ENCONTRADAS
4.1	PROCESOS	NO	-	-	-	4	ORGANIZACIÓN/ESTRUCTURA	MAPA DE PROCESO	NO HAY MAPA DE PROCESOS, SI HAY ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
4.2.1	DOCUMENTACIÓN	NO	POLÍTICAS, OBJETIVOS, MANUAL.	-	-	5	EL PERSONAL ANTIGUO SI ESTÁ FAMILIARIZADO	DECLARACIONES DOCUMENTADAS	NO HAY DECLARACIONES DOCUMENTADAS EN MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO
4.2.2	MANUAL	NO	MANUAL DE CALIDAD	-	-	5	NO	MANUAL DE CALIDAD	NO HAY
4.2.3	CONTROL DOCUMENTOS	NO	PROCEDIMIENTO (1)	CONTROL DE DOCUMENTOS	-	5	NO	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.	NO HAY
4.2.4	REGISTROS	NO	PROCEDIMIENTO (2)	CONTROL DE REGISTROS	-	5	NO	LISTA MAESTRA DE REGISTRO	NO HAY
5.1	COMPROMISO DIRECCIÓN	NO	-	-	-	2	DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SE EVIDENCIA COMPROMISO CON LAS POLÍTICAS, OBJETIVOS DEL CIBV Y REVISIONES DE DESEMPEÑO	CARTA DE COMPROMISO/POLÍTICA DE CALIDAD/OBJETIVOS/REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	HAY EVIDENCIAS DE DECLARATORIAS DE OBJETIVOS, POLÍTICAS Y REVISIONES MENSUALES DEL DESEMPEÑO EN CADA ÁREA (MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS).

5.2	ENFOQUE CLIENTE	NO	-	-	-	1	EL ENFOQUE AL CLIENTE ESTÁ DADO POR LA AYUDA ESTATAL ATRAVÉS DE MIES-INFA A NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS DE HOGARES DE ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS	CUANDO HAY RECLAMOS POR PARTE DE PADRES; INFORMES DE INCORFORMIDADES DEL INFA; RECLAMOS DE PERSONAL; INCORFORMIDADES MUNICIPALES, ETC.	EN MUY POCAS OCASIONES, SE EVIDENCIAS RECLAMOS VERBALES, O POR ESCRITO DE LOS PADRES DE FAMILIA; SI HAY INCOFORMIDADES DEL PERSONAL SOBRE TODO DURANTE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. NO HAY INCOFORMIDADES DE LA SOCIEDAD O RECLAMOS DE LAS ZONAS ALEDAÑAS.
5.3	POLÍTICA	NO	POLÍTICA	-	-	5	HAY EVIDENCIA DE CONOCER LA MISIÓN, VISIÓN, Y POLÍTICAS DEL CIBV, DE FORMA GENERAL.	POLITICA/MISIÓN Y VISIÓN/ES REVISADA, COMUNICADA Y ENTENDIDA. Encuestas.	NO HAY EVIDENCIAS DE HACER ENCUESTAS AL PERSONAL. PERO SI HAY EVIDENCIAS DE HACER AJUSTES EN LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS.
5.4.1	OBJETIVO	NO	OBJETIVOS	-	-	6	SE EVIDENCIA ATENCIÓN DIARIA A PADRES Y NIÑOS/AS EN TODAS LAS ÁREAS	OBJETIVOS/INDICADORES SMART	HAY EVIDENCIAS DE INDICADORES QUE SE GENERAN EN CADA ÁREA Y SON REGISTRADOS EN INFORMES MENSUALES.
5.4.2	PLANIFICACIÓN DE SGC	NO	PLAN ESTRATÉGICO	-	-	5	RESPONSABLE: COORDINADORA Y PERSONAL TÉCNICO DE CADA ÁREA.	PLAN ESTRATÉGICO/RESPONSABLE	HAY EVIDENCIAS DE TRABAJAR BAJO UN PLAN ESTRATÉGICO SITUACIONAL, CONFORMADO POR EL PLAN OPERATIVO DE CADA ÁREA DEL CIBV.
5.5.1	RESPONSABILIDAD	NO	-	-	SI	3	CADA ÁREA DEL CIBV. TIENE SU PERSONAL TÉCNICO RESPONSABLE	MANUAL DE FUNCIONES/ORGANIGRAMA/HOJA DE RESPONSABILIDADES	HAY UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS, DONDE SE DECLARAN LAS RESPONSABILIDADES DE TODO EL PERSONAL.

5.5.2	REPRESENTANTE DIRECCIÓN	NO	-	-	-	2	PERSONA	NOMBRAMIENTO DE PARTE DE LA DIRECCIÓN	NO HAY NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES.
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	SI	-	-	-	3	DE PERSONA A PERSONA DENTRO DEL CIBV.	SISTEMA QUIPUX, NO HAY MEDIOS TÉCNOLÓGICOS PARA COMUNICARSE INTERNAMENTE.	SISTEMA QUIPUX PARA COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL, LAS DIFERENTES ÁREAS NO POSEEN SUFICIENTES COMPUTADORAS PARA ESTAR CONECTADAS EN RED
5.6.1	REVISIÓN X DIRECCIÓN	SI	PLAN Y REGISTRO	-	REVISION POR LA DIRECCIÓN	2	-	PLAN DE REVISIÓN, REGISTROS DE AUDITORIAS, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA; REGISTROS DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.	NO HAY EVIDENCIAS DE PLAN DE REVISIÓN, REGISTROS DE AUDITORÍAS DEL SGC., MEDICIÓN DE INDICADORES, ANÁLISIS Y MEJORA. SIN EMBARGO HAY REVISIONES DE DESEMPEÑO MENSUALES EN CADA ÁREA (INFORMES MENSUALES). HAY REGISTROS DE AUDITORIAS SOBRE ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS CIBV POR MIES/INFA. HAY REVISIONES DE PLANES OPERATIVOS.
5.6.2	ENTRADAS	SI	PLAN Y REGISTRO	-	REVISION POR LA DIRECCIÓN.	2	REUNIONES CON EQUIPO TÉCNICO PARA TRATAR TEMAS DE MEJORA.	RESULTADOS AUDITORIAS, QUEJAS DEL CLIENTE, DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS /ANÁLISIS DE INDICADORES), CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS, ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, CAMBIOS QUE PUEDEN	SE HA OBSERVADO, MUY POCAS QUEJAS DE PADRES POR ESCRITO, REGISTROS DE REUNIONES TÉCNICAS PARA TRATAR PROBLEMAS TÉCNICOS Y DE MEJORAMIENTO MEDIANTE ANÁLISIS FODA, HAY REGISTROS

								AFECTAR AL SGC Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	DIARIOS E INFORMES MENSUALES DE TODAS LAS ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS POR ÁREAS DE PROCESO.
5.6.3	SALIDAS/RESULTADOS	SI	PLAN Y REGISTRO	-	REVISION POR LA DIRECCIÓN	2		DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SGC Y SUS PROCESOS, NECESIDADES DE RECURSOS, MEJORA DEL PRODUCTO EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE.	HAY REGISTROS DE LOS RECURSOS QUE SE REQUIEREN EN TODAS LAS ÁREAS, HAY SOLICITUDES DE DICHS RECURSOS A MIES-INFA. HAY REGISTROS DE ANÁLISIS FODA PARA MEJORAR DEBILIDADES DEL CIBV.
6.1	RECURSOS	NO	-	-	-	5	PERSONAL; EQUIPOS/SOFTWARS /	FACTURAS DE COMPRAS, REGISTROS DE PROVEEDORES, REGISTROS DE PERSONAL; PRESUPUESTOS.	HAY EVIDENCIAS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS PARA HACER FUNCIONAR CADA ÁREA EN FUNCIÓN DE OBJETIVOS. DOCUMENTOS REQUERIDOS POR EL CIBV. PARA HACER COMPRAS
6.2.1	RR.HH	NO	-	-	-	3	PERSONAL CONTRATADO POR INFA PICHINCHA.	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, PERFIL DE CARGO, PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN; EVALUACIÓN DE LA EFICACIA (EXAMEN, EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, INDICADORES/notas), HOJAS DE VIDA, CERTIFICADOS.	RESULTADOS DE EVALUACIONES, a través del formulario de SENRES para la evaluación del desempeño por competencias de funcionarios públicos, según la Disposición General Primera de la Norma de Evaluación del Desempeño, emitida mediante resolución No. SENRES-2008-000170.

6.2.2	COMPETENCIA	NO	REGISTRO	-	COMPETENCIA	3	PERSONAL TRABAJANDO EN CADA ÁREA.	REGISTROS DE EDUCACIÓN (TÍTULOS, CERTIFICADOS DE CURSOS, CERTIFICADOS DE TRABAJOS, REGISTROS DE SU CAPACITACIÓN)	SE EVIDENCIAS HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL CON SUS RESPECTIVOS DOCUMENTOS DE APOYO. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO.
6.3	INFRAESTRUCTURA	NO	-	-	-	5	EDIFICIOS, PLANTA, HARDWARES, SOFTWARES.	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA.	HAY REGISTROS DE CONTROL DE PLAGAS, CUANDO SE PRESENTAN PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO SE LLAMA A INFA Y ENVIAN PERSONAL DE APOYO PARA SOLUCIONAR MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS Y SUS SOFTWARES. HAY EVIDENCIAS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.
6.4	AMBIENTE	NO	-	-	-	3		PLANES DE CONTINGENCIA, REGISTROS DE CAPACITACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIAS (TEMBLORES, INCENDIOS, ETC.), MANUAL DE RIEGOS LABORALES.	HAY REGISTROS DE AUDITORIAS DE ESTÁNDARS DE CALIDAD DEL CENTRO INFANTIL ANUALMENTE, SIN EMBARGO NO HAY REGISTROS DE MONITOREO DE CONDICIONES FÍSICAS (TEMPERATURA, LUZ, HUMEDAD, ETC), SE EVIDENCIA PLAN DE CONTINGENCIA.
7.1	PLANIFICACIÓN REALIZACIÓN PRODUCTO Y SERVICIOS.	NO	PLAN DE CALIDAD	-	-	5		PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPARTIR EDUCACIÓN INICIAL Y ATENCIÓN DIARIA; MAPA DE PROCESOS Y SUS DOCUMENTOS DE APOYO, REQUISITOS DE NIÑOS SANOS Y CON EDUCACIÓN INICIAL.	PLAN ESTRATÉGICO; PLANES OPERATIVOS DE CADA ÁREA, REGISTROS DE OPERACIÓN DE CADA ÁREA: PSICOLOGÍA, MÉDICA, ODONTOLÓGICA, NUTRICIÓN. PLAN

									ESTRATÉGICO PUEDE ADAPTARSE COMO UN PLAN DE CALIDAD, INTEGRANDO ALGUNOS ELEMENTOS FALTANTES.
7.2.1	REQUISITOS LEGALES (CLIENTE)	SI	SI	-	-	1		CONSTITUCIÓN DE EMPRESA, REGISTRO MERCANTIL, NOMBRAMIENTO REPRESENTANTE LEGAL, RUC, PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO, PAGOS DEL IESS, PERMISOS AMBIENTALES, TAZAS MUNICIPALES, LICENCIAS.	PRESENTA TODAS LAS EVIDENCIAS DOCUMENTALES QUE GARANTIZAN SU FUNCIONAMIENTO LEGAL.
7.2.2	REVISIÓN REQUISITOS PRODUCTOS	SI	REGISTRO	-	RESULTADO DE MEDICIÓN DE REQUISITOS	1	NIÑOS VISIBLEMENTE, DINÁMICOS, CURIOSOS, AMISTOSOS, EDUCADOS, CON PESO Y TALLA ADECUADOS.	REQUISITOS Ó CONDICIONES ECONÓMICAS DE ENTRADA DE LOS NIÑOS: NIÑOS PROVENIENTES DE FAMILIAS POBRES; REQUISITOS DE NIÑOS QUE INGRESAN AL CIBV., Y SE LES PROVEE DE ATENCIÓN DIARIA (NIÑOS SANOS, CON PESO Y TALLA ADECUADA Y CON EDUCACIÓN INICIAL).	INFORME SOCIOECONÓMICO DE LA FAMILIA; CERTIFICADO DE TRABAJO DE LOS PADRES; COPIA DE CONTRATO DE ARRIENDO; CÉDULAS DE LOS PADRES O REPRESENTANTE LEGAL DE LOS NIÑOS; PARTIDA DE NACIMIENTO DE LOS NIÑOS; EXÁMENES DE SANGRE, HECES FECALES Y ORINA DE LOS NIÑOS/AS; EXÁMEN VDR L DE LA MADRE; CERTIFICADO DE VACUNAS DE NIÑOS/AS. REGISTROS DE PESO Y TALLA DE NIÑOS SANOS Y ENFERMOS; REGISTROS DE AVANCES EN EDUCACIÓN INICIAL DE NIÑOS Y NIÑAS.

7.2.3	COMUNICACIÓN CLIENTE	SI	-	-	-	1	REUNIONES DE PADRES DE FAMILIA EN EL CIBV., PARA TRATAR TEMAS DE INTERÉS PARA ELLOS MISMOS, O PARA RECLAMOS O QUEJAS ENTRE OTROS TÓPICOS (RECAUDAR FONDOS PARA GESTIONAR EVENTOS O MEJORAS, ETC.)	SOLICITUD DE INGRESO AL CIBV., REGISTRO DE QUEJAS, ENCUESTAS A PADRES, CONVOCATORIAS A REUNIONES, REGISTROS DE LAS REUNIONES CON LOS PADRES DE FAMILIA, ELECCIÓN DEL REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE PADRES DE FAMILIA.	SOLICITUD DE INGRESO AL CIBV., HAY EVIDENCIAS DE REGISTRO DE QUEJAS, NO HAY ENCUESTAS A PADRES, SE EVIDENCIAN CONVOCATORIAS A REUNIONES, REGISTROS DE LAS REUNIONES CON LOS PADRES DE FAMILIA, ELECCIÓN DEL REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE PADRES DE FAMILIA.
7.4	COMPRAS	SI	REGISTRO	-	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	8		REGISTROS DE RESULTADOS DE EVALUACIONES, CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Registros de evaluaciones y revaluaciones de proveedores en función de los requerimientos del CIBV:
7.4.1	INFORMACIÓN COMPRAS	NO	-	-	-	8		ORDENES DE COMPRA, FACTURAS, CATALOGOS, COTIZACIONES, OFERTAS ETC.	Solicitud de requerimientos al Director del Centro de Desarrollo Infantil del INFA: alimentos, materiales fungibles, insumos médicos y odontológicos, útiles escolares y de oficina; Solicitud de pago a los proveedores. Acta entrega de recepción del proveedor a asistente financiero (contador). Acta entrega de recepción del contador a responsable de cocina. Consolidados de compras (lista de requerimientos de todas las áreas). Proformas, facturas de proveedores. Documentación legal de

									las actividades comerciales de los proveedores.
7.4.2	VERIFICACIÓN PRODUCTOS COMPRADOS	NO	PROCEDIMIENTO	MÉTODO DE LIBERACIÓN DEL PRODUCTO	-	8		PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACIÓN DEL PRODUCTO, DISPOSICIONES PARA LA VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES DE PROVEEDORES.	Acta entrega de recepción del proveedor a asistente financiero (contador) en local del proveedor. Acta entrega de recepción del contador a responsable de cocina en el CIBV. Registros de verificación de requisitos de calidad en alimentos.
7.5.1	COTROL PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	SI	SI SE GENERAN	SI SE GENERAN	SI SE GENERAN	5	OBSERVAR QUE EL PERSONAL ESTÉ TRABAJANDO EN SUS ÁREAS RESPECTIVAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS; PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS, INDICADORES. (SOLICITUD DE INSPECCIONES, TIPOS DE MUESTREOS, ANÁLISIS ETC, VERIFICAR PROCEDIMIENTOS.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS; AREA DE SALUD (BALANZAS, TALLIMETROS Y EXÁMENES DE CONTROL). REGISTROS DE CONTROL EN CADA ÁREA DE PROCESOS.
7.5.2	VALIDACIÓN, (EXCLUIBLE).	SI	REGISTROS,	-	REGISTRO DE VALIDACIÓN O REVALIDACIÓN	5	SERVICIO DE ATENCIÓN DIARIA, EN EDUCACIÓN INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS QUE SE VERIFICA Y CONTROLA DIARIAMENTE.	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN; CRITERIOS DEFINIDOS PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN PROCESOS; APROBACIÓN DE EQUIPOS Y CALIFICACIÓN PERSONAL, USO MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS, REQUISITOS DE REGISTROS.	NO HAY PROCEDIMIENTOS DE VALIDACIÓN: PORQUE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (EDUCACIÓN INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN) ES CONTINUA, SOMETIDA A SEGUIMIENTOS DE CONTROL, QUE GENERAN REGISTROS DE MEDICIONES DE DESARROLLO INTEGRAL EN EL NIÑO/A DEL CIBV. TODAS LAS ÁREAS DE PROCESO TIENEN PROFESIONALES CAPACITADOS, SIGUEN LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, CUMPLEN

									REGULACIONES LEGALES DEL MINISTERIO DE SALUD E INFA, PROFESIONALES SON SOMETIDOS A EVALUCIONES DE DESEMPEÑO DE SENRES, LA INFRAESTRUCTURA ESTÁ DISEÑADA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS DE CUIDADOS DIARIOS A LOS NIÑOS/AS DE 1 A 5 AÑOS. LAS ACTIVIDADES DE SUS PROCESOS SON CALIFICADAS MEDIANTE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL.
7.5.3	TRAZABILIDAD.	NO	REGISTRO.	-	TRAZABILIDAD	5	NIÑOS/AS ÚNICOS QUE INGRESAN AL CIBV., CON SUS RESPECTIVOS PADRES.	SOLICITUD DE INGRESO Y °N DE REGISTRO EN EL CIBV. EXPEDIENTE DE LOS NIÑOS/AS CON EL SOPORTE DOCUMENTAL DE LOS PADRES Y NIÑOS/AS.	SE EVIDENCIA SOLICITUD DE INGRESO, DATOS PERSONALES DEL NIÑOS Y SUS PADRES. °N DE REGISTRO EN EL CIBV. EXPEDIENTE DE LOS NIÑOS/AS CON EL SOPORTE DOCUMENTAL DE LOS PADRES Y NIÑOS/AS. FOTOS DE NIÑOS/AS.
7.5.4	PROPIEDAD.	NO	SOLICITUD Y REGISTRO DE INGRESO AL CIBV. EXPEDIENTE Y SOPORTE DOCUMENTAL DE PADRES E HIJOS.	-	CUPO DEL NIÑO PARA INGRESAR AL CIBV.	1	NIÑOS/AS EN BUEN ESTADO DE SALUD, APRENDIENDO EDUCACIÓN INICIAL Y ALIMENTADOS.	SOLICITUD DE INGRESO Y °N DE REGISTRO EN EL CIBV. EXPEDIENTE DE LOS NIÑOS/AS CON EL SOPORTE DOCUMENTAL DE LOS PADRES Y NIÑOS/AS.	SE EVIDENCIA SOLICITUD DE INGRESO, DATOS PERSONALES DEL NIÑOS Y SUS PADRES. °N DE REGISTRO EN EL CIBV. EXPEDIENTE DE LOS NIÑOS/AS CON EL SOPORTE DOCUMENTAL DE LOS PADRES Y NIÑOS/AS. FOTOS DE NIÑOS/AS.

7.5.5	PRESERVACIÓN.	NO	-	-	-	5	ESTADO DEL NIÑO.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL CIBV, DONDE SE DESCRIBEN LAS ACTIVIDADES QUE DEBEN REALIZAR EL EQUIPO TÉCNICO DEL CIBV, PARA CUIDAR DIARIAMENTE A LOS NIÑOS/AS EN CADA ÁREA DE PROCESO.	REGISTROS DE CADA NIÑO EN CADA ÁREA: EDUCACIÓN INICIAL, SALUD Y NUTRICIÓN. FICHAS DE ATENCIÓN MÉDICA, ODONTOLÓGICA, PSICOLÓGICA, REGISTROS DE CONSUMO DE DIETAS ESPECIALES; INFORMES ANECDÓTICOS Y AVANCES EN EDUCACIÓN INICIAL, ENTRE OTROS.
7.6	EQUIPOS.	SI	REGISTROS	-	CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN; BASE TRAZABLE (PATRONES).	5	EQUIPOS Y SU IDENTIFICACION DE HABER SIDO VERIFICADO Y CALIBRADO; SOFTWARES (ACTUALIZACIONES, ANTIVIRUS)	REGISTROS DE RESULTADOS DE CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN, CAPACIDAD DE LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS.	NO HAY REGISTROS DE CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA BALANZA MÉDICA QUE SE TOMA EL PESO DE LOS NIÑOS/AS. NO HAY REGISTROS DE LAS VISITAS DE TÉCNICOS INFORMATICOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS CON EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN QUIPUX, PERO SUS VISITAS SON CADA 15 DIAS.
8.1	MEJORA	SI	PLAN	-	-	6	VER PERSONAS REALIZANDO MEDICIONES, MONITOREOS, ETC.(ANTES NO)	PROYECTOS DE MEJORA; PLAN DE INVERSIONES; ADQUISICIÓN DE EQUIPOS, SOFTWARES; PLANES OPERATIVOS.	SE EVIDENCIAS PLANES OPERATIVOS ANUALES POR ÁREA: EDUCACIÓN INICIAL, ATENCIÓN MÉDICA, ODONTOLÓGICA Y PSICOLÓGICA. PLANES NUTRICIONALES Y PLANES DE COMPRAS.

8.2.1	SATISFACCIÓN CLIENTE	SI	-	SE VAN A GENERAR PROCEDIMIENTOS (MÉTODOS) PARA MEDIR PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.	-	1	CLIENTES SATISFECHOS, ALEGRES.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INFORMES O COMUNICADOS DEL INFA DE QUEJAS Ó RECLAMOS DE PADRES, CARTAS DE FELICITACIONES, BUZONES.	SE HAN EVIDENCIADO MUY POCOS RECLAMOS VERBALES Y POR ESCRITO ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL CIBV.
8.2.2	AUDITORÍA	SI	PLAN Ó PROGRAMA/PROCEDIMIENTO 3/REGISTROS	PROCEDIMIENTOS DE AUD. INTERNAS	REGISTROS DE AUDITORIAS	7	CUANDO SE AUDITA	REGISTROS E INFORMES DE AUDITORIAS Y RESULTADOS; CHEK LIST, PLAN, PROGRAMAS Y PROCEDIMIENTOS.	SE HAN EVIDENCIADO RESULTADOS DE AUDITORÍA SEMESTRALES DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL MIES/INFA. CHEK LIST. NO HAY PLANES DE AUDITORIA DEL SGC.
8.2.3	INDICADORES (SEGUIMIENTO O DE PROCESOS)	SI	-	PROCEDIMIENTO DE MEDICIONES DE INDICADORES/PROGRAMA, QUIEN, COMO CUANDO MIDO)	-	7	CUANDO SE MONITOREA	INICADORES, KPI, INDICADORES DE DESEMPEÑO, DE RESULTADOS.	SE HAN EVIDENCIADO QUE EN CADA ÁREA DE PROCESO, LOS PROFESIONALES GENERAN MENSUALMENTE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO, LOS MISMOS SON REVISADOS POR LA DIRECTORA DEL CIBV. NO HAY PROCEDIMIENTOS DE MEDICIONES DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.
8.2.4	CONTROL DE CALIDAD (SEGUIMIENTO O DEL PRODUCTO)	SI	REGISTROS	-	REGISTROS DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO.	7		FICHAS DE PROCESO, ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO, HOJAS DE CONTROL, REGISTRO, CERTIFICADOS DE EGRESO, PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS, CONSIDERAR LAS PERSONAS QUE AUTORIZAN EL EGRESO	SE HAN EVIDENCIADO INFORMES MENSUALES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN CADA ÁREA, MOSTRANDO SUS RESPECTIVOS INDICADORES. SE EVIDENCIAN CERTIFICADOS DE EGRESO DE LOS NIÑOS

								DE LOS NIÑOS/AS.	QUE SALEN DEL CIBV. (4 - 5 AÑOS).
8.3	NO CONFORME	SI	PROCEDIMIENTO 4; REGISTRO	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO COFORMES	REGISTROS DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	7		PROCEDIMIENTOS DE PRODUCTO NO CONFORME (QUE, QUIEN, COMO, CUANDO) Y REGISTROS DE PRODUCTOS NO CONFORMES (SE PUEDE DETERMINAR UN SOLO REGISTRO DONDE HAYA DIFERENTES CAMPOS. MATRIZ DE NO CONFORMIDADES. RESULTADOS DE ANÁLISIS.	NO HAY EVIDENCIAS DE PROCEDIMIENTOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES Y SUS DOCUMENTOS DE APOYO.
8.4	ANÁLISIS DATOS	SI	DATOS, GRAFICOS, VIDEOS.	-	-	7	REUNIONES CON EQUIPO TÉCNICO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS.	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES. CONTROLES ESTADÍSTICOS DE PROCESOS, PARA PROVEEDORES Y DATOS	NO HAY EVIDENCIAS DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROLES ESTADÍSTICOS DE DATOS, PROVEEDORES, ETC. NI SUS RESPECTIVOS REGISTROS.HAY ANÁLISIS FODA DEL CIBV.
8.5.1	MEJORAMIENTO CONTINUO	SI	-	-	-	6	REUNIONES CON EQUIPO TÉCNICO PARA DETERMINAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO.	ANÁLISIS DE DATOS Y EVIDENCIAS DE MEJORAS EN LOS DATOS, REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, QUE EVIDENCIA DE MEJORAS HA HABIDO, PROYECTOS DE MEJORA. RESULTADOS COMPARATIVOS. ANÁLIZAR INDICADORES E INFORMES.	HAY EVIDENCIAS DE ANÁLISIS FODA PARA MEJORAR SITUACIÓN ACTUAL DEL CIBV., PERO NO EN FUNCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE DATOS.

8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA	SI	PROCEDIMIENTOS (5), REGISTROS	ACCIONES CORRECTIVAS	REGISTRAR RESULTADOS DE ACCIONES TOMADA	6	REUNIONES CON EQUIPO TÉCNICO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS.	PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y REGISTRO DE ACCIONES TOMADAS, RECLAMOS DE CLIENTES, ANÁLISIS DE CAUSAS (5 PORQUÉS, ARBOLES DE DECISIÓN, ANÁLISIS DE CAUSAS Y EFECTOS, 5 Ms (ABARQUE MAQUINAS, MANO DE OBRA, MEDIO AMBIENTE), EVALUACIONES DE EFICACIA (TALLERES, LAS MISMAS QUEJAS DE CLIENTES, INDICADORES ETC.)	NO HAY EVIDENCIAS DE PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS, SIN EMBARGO SE HA OBSERVADO QUE SE HACEN REUNIONES TÉCNICAS PARA ATENDER RECLAMOS O QUEJAS DE CLIENTES Y SUS RESPECTIVOS INFORMES DIRIGIDOS A INFA. HAY REUNIONES TÉCNICAS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS INMEDIATOS Y SUS RESPECTIVOS REGISTROS INTERNOS.
8.5.3	PREVENTIVA	SI	PROCEDIMIENTOS (6) Y REGISTROS	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES PREVENTIVAS	6	REUNIONES CON EQUIPO TÉCNICO PARA TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS.	PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES PREVENTIVAS Y SUS REGISTROS: ANALIZAR TENDENCIAS, AUDITORIAS INTERNAS, RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE, DETERMINAR UN DIA DE CALIDAD PARA GENERAR IDEAS O PROYECTOS DE MEJORA, (PREMIOS POR UN DIA DE CALIDAD). BUZONES DE IDEAS.	NO HAY EVIDENCIAS DE PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y SUS REGISTROS DE APOYO. HAY REUNIONES TÉCNICAS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS INMEDIATOS Y POSIBLES INCONVENIENTES EN CASOS ESPECIALES DE NIÑOS QUE HAN INGRESADO AL CIBV.

Fuente: La autora.

ANEXO No 4: MANUAL DE LA CALIDAD DEL CIBV “CAROLINA TERÁN”.

CIBV. “CAROLINA TERÁN”	MANUAL DE LA CALIDAD			
	VERSIÓN:	FECHA:	PAG:	CÓDIGO: CIBV.CT-MC-SGC-01

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES
 - 2.1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD
 - 2.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 - 2.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
 - 2.4. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. ESTRUCTURA E INTERACCIÓN DE SUS PROCESOS
 - 3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - 3.2 INTERACCIÓN DE SUS PROCESOS.
 - 3.3 DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DEL MACROPROCESO
4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.1. GENERALIDADES.
 - 4.1.1 POLÍTICAS DE LA CALIDAD
 - 4.1.2 OBJETIVO GENERAL
 - 4.1.3 OBJETIVO ESPÉCIFICO
 - 4.2. MANUAL DE CALIDAD
 - 4.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
 - 4.4. CONTROL DE LOS REGISTROS.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Fuente: La autora, Requisitos de la documentación del SGC. Normas ISO 9001:2008.

1. INTRODUCCIÓN

La Coordinación del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” (CIBV. “Carolina Terán”)¹. Bajo la administración directa del MIES/INFA, está encargada de llevar a ejecución los objetivos y políticas del INFA, bajo su Plan Anual Operativo el mismo que debe operar dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad regido por la Norma Internacional ISO 9001:2008, cuyo aspecto prioritario es el cumplimiento del marco legal que rige a los centros infantiles y que más adelante se detallan. Así como la gestión de calidad de sus servicios bajo un enfoque basado en procesos que garantice la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

2. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

2.1 OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad tiene como objeto, cumplir con los requisitos básicos de la documentación para la elaboración del manual de la calidad, determinados por la Norma ISO 9001:2008, y otros aspectos que permiten describir el Sistema de Gestión de Calidad del Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, documentando y comunicando a todos sus funcionarios, la política y los objetivos de calidad.

2.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, funciona como un centro de desarrollo integral que provee servicios gratuitos, en educación inicial a niños de 1 a 5 años de edad, atención médica, psicológica, odontológica; servicios de alimentación y recreación diaria a niños de escasos recursos económicos, que forman parte de la población infantil de la ciudad de Quito, ubicada en la Provincia de Pichincha. También se encarga de impartir asesoría y capacitación a los padres de familia, en temas de educación inicial y salud integral.

¹ CIBV., “Carolina Terán”. Siglas de Centro infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”, Modalidad de Centros Infantiles, denominados por Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Instituto de la Niñez y Familia, (MIES/INFA).

2.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El SGC del CIBV “Carolina Terán”, excluye la cláusula 7.3. Diseño y Desarrollo, puesto que no hay ninguna técnica, metodología o procedimiento que esté en proceso experimental, para impartir los servicios establecidos en el CIBV, todos obedecen a instrumentos legales comprobados y reconocidos para ser utilizados en los centros infantiles.

2.4 REFERENCIAS NORMATIVAS.

El presente manual hace referencia a las siguientes normativas que deben cumplir el CIBV., “Carolina Terán”.

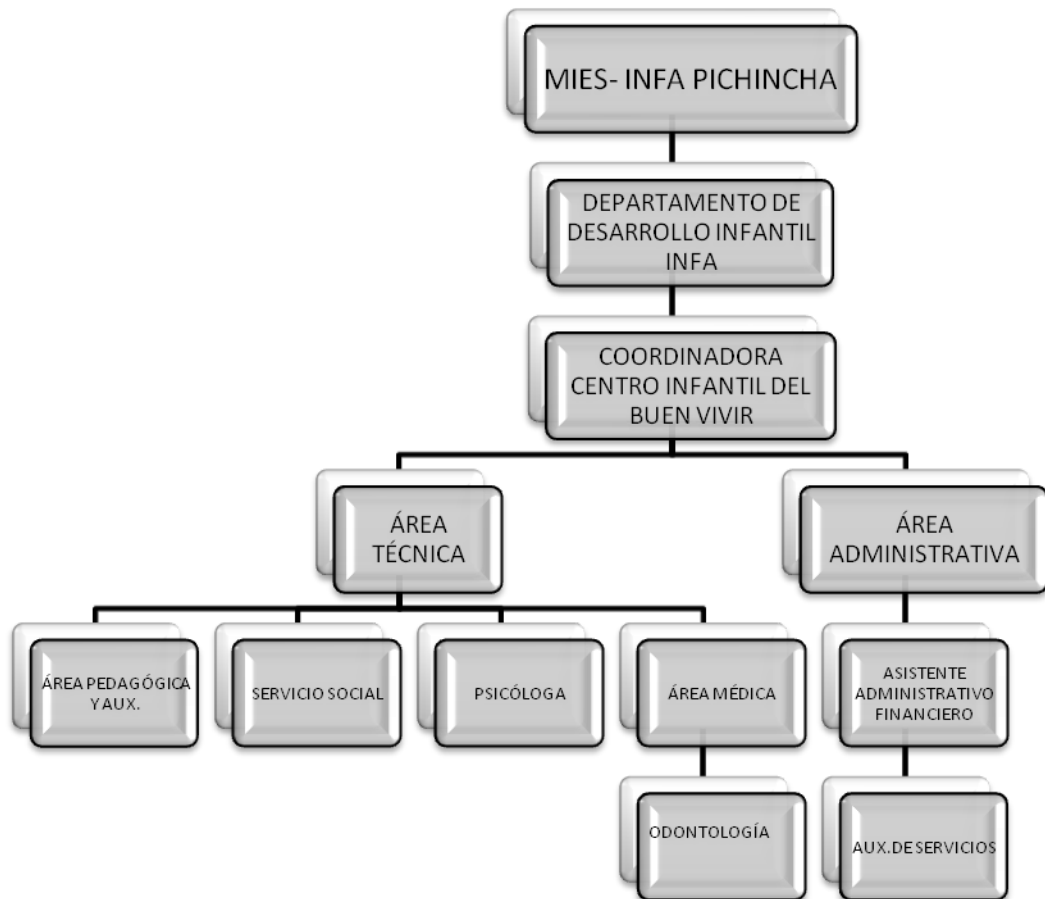
- Misión, Visión, Políticas y lineamientos generales del MIES/INFA Pichincha.
- Plan Nacional Para el Buen Vivir.
- Constitución de la República del Ecuador, año 2008.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Estándares de Calidad para el Desarrollo de los Centros Infantiles.
- Currículo Operativo Institucional Para Educación Inicial de niños de 1 a 2 y de 2 a 3 años, del MIES.
- Currículo Operativo Para Educación Inicial de niños de 3 a 4 y de 4 a 5 años, del Ministerio de Educación.
- Normas ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Normas de Buenas Prácticas de manufactura (BPM); Registro Oficial 696 y Decreto Oficial 3253.
- Disposiciones del Ministerio de Salud Pública (Ley Orgánica de la Salud Pública).
- Ley Orgánica del Servicio Público, Decreto Ejecutivo °N 710, Registro Oficial Suplemento 418 del 1 de Abril del 2011.
- Formatos No SENRES - 2008- 000170 para evaluaciones de desempeño del personal como servidor público (Software).

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL E INTERACCIÓN DE SUS PROCESOS

La organización del CIBV “Carolina Terán”, está definida por los reglamentos del MIES/INFA, que determina que las estructuras organizacionales de los Centros de Desarrollo Infantil del Buen Vivir, de administración directa del MIES/INFA, deben tener los siguientes departamentos dentro de su organización, ver figura de estructura organizacional.

También se expone el Macro-Proceso del CIBV “Carolina Terán”, donde se observa la interacción entre sus procesos.

3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.



Fuente: Archivos de Coordinación del CIBV., “Carolina Terán”, 2010.

3.2 INTERACCIÓN DE SUS PROCESOS

La Coordinación del CIBV, ha establecido un sistema de gestión de la calidad en el que los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación, se han definido en el documento CIBV.CT-MP-SGC-01 Mapa de procesos”, y en éste se han

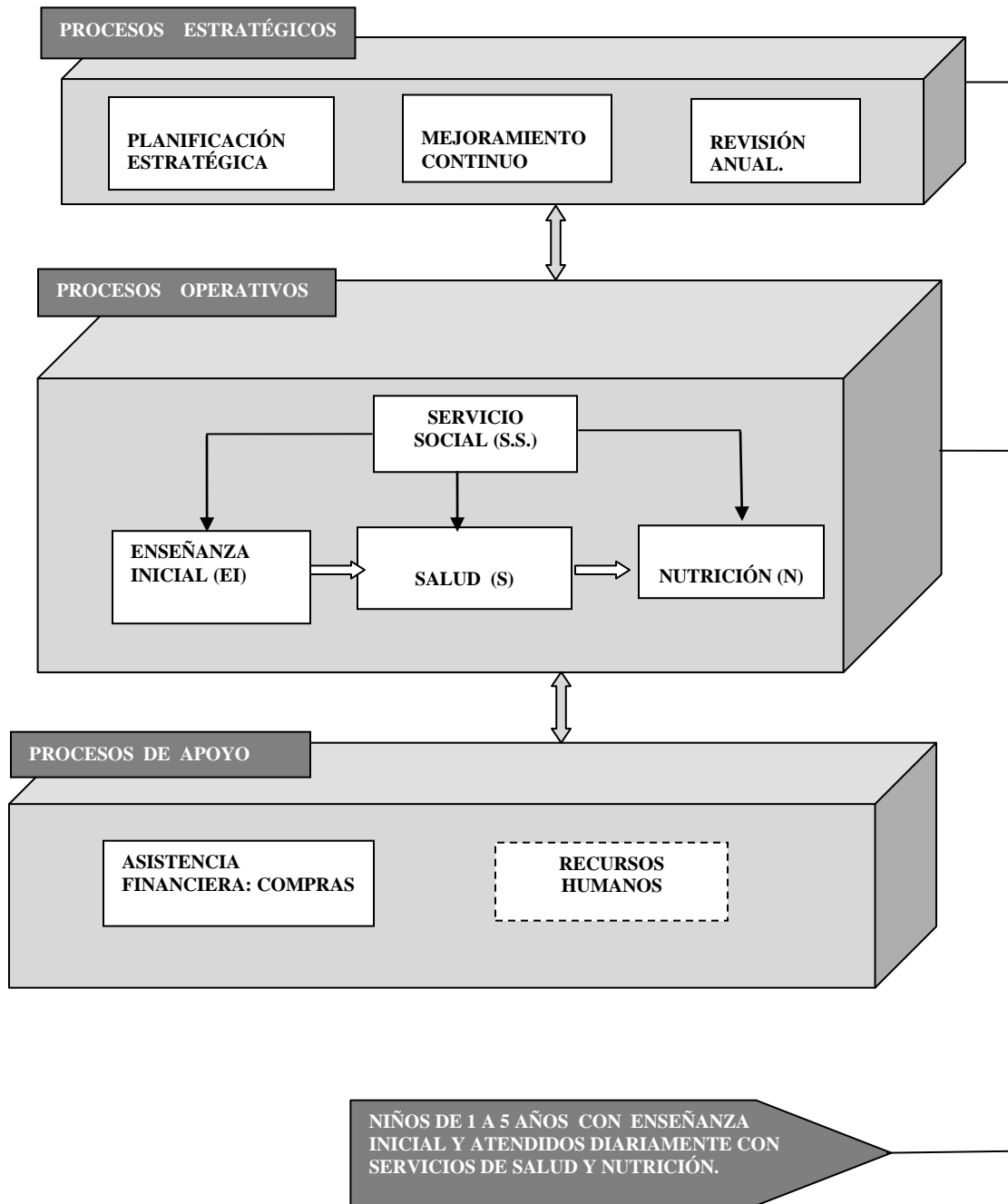
agrupado los Procesos Estratégicos identificados como: Planeación Estratégica, Revisión por la Dirección y Mejoramiento Continuo; como Procesos Operativos: Servicio Social, Educación Inicial, Salud y Nutrición. Y como los Procesos de Apoyo: Gestión de Recursos Humanos, y Compras.

La secuencia e interacción de los procesos del centro infantil, se muestra en los documentos identificados como CIBV.CT-FC-SGC-01 Fichas de Control de Procesos, de los que se dispone de uno (1) por cada proceso mencionado. Para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos del centro infantil son eficaces y eficientes, y se han definido en cada una de las fichas de control: El control de documentos, los registros generados, los aspectos legales que se deben cumplir, las actividades de los procesos con sus respectivas entradas y salidas que involucran a los procesos proveedores y clientes internos del centro infantil, así como los recursos que permiten llevar a cabo los objetivos de cada proceso y los indicadores que se deben monitorear con frecuencias determinadas, cuyo análisis permitirá el establecimiento de medidas correctivas y preventivas en caso de que no se cumplan las metas operativas.

Los recursos del CIBV, son determinados y administrados directamente por el Departamento Financiero del INFA. La disponibilidad de la información necesaria para apoyar los procesos y su seguimiento se realiza con documentos, registros y la utilización de las aplicaciones tecnológicas necesarias.

El seguimiento y la medición de los procesos del CIBV, se realiza con los indicadores contenidos en el CIBV.CT-MI-SGC-01 Matriz de Indicadores del sistema de gestión de calidad, siendo su análisis responsabilidad de Coordinación, en conjunto con el equipo técnico responsable del control de los procesos. Los miembros del equipo técnico identifican e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados a través del procedimiento CIBV.CT-PT06-SGC-01 Acciones Correctivas - Preventivas y con éste se garantiza la mejora continua.

3.3 DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DEL MACROPROCESO.



Fuente: La autora. Procesos Identificados en el CIBV. “Carolina Terán”. 2011.

4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.1. GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de la calidad de la organización incluye: Declaraciones de la política y los objetivos del CIBV, que están documentados y publicados dentro de las instalaciones de la entidad, Manual de la Calidad y Plan Estratégico Anual del CIBV, y que están definidas como:

4.1.1. Política de Calidad.

El CIBV Carolina Terán en cumplimiento de su marco normativo, trabaja en el desarrollo integral de los niños/as de 1 a 5 años, proporcionando orientación familiar para lograr los niveles de educación inicial exigidos por las leyes de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, Código de la Niñez y Adolescencia, Ministerio de Educación, y Disposiciones del MIES/INFA, dentro del Plan Nacional Para el Buen Vivir; con respeto y consideración en el trato a los niños/as, sus padres y público en general, con la mejora continua de sus procesos y un talento humano competente que garantiza la eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios, como lo requiere un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008. Por lo tanto establece:

- Optimizar el Recurso Humano que labora en el CIBV, cada uno de los profesionales que labora en el CIBV, deberá colaborar de forma activa en el cuidado diario de los niños/as, si en caso se lo requiera, sin descuidar sus propias funciones y responsabilidades diarias, cumpliendo Ley Orgánica del Servicio Público, Decreto Ejecutivo °N 710, Registro Oficial Suplemento 418 del 1 de Abril del 2011.
- Aplicar el Currículo Operativo Institucional para Educación Inicial del Ministerio de Educación para los niños y niñas de 3 a 4 y de 4 a 5 años de edad, y el Currículo Operativo Institucional para Educación Inicial del Ministerio de Inclusión

Económica y Social, para las niñas y niños de 1 a 2 y de 2 a 3 años de edad, utilizando una planificación diaria, corta y sencilla que sea entendida por todos.

- Aplicar metodología activa “Arte y Juego” (aprender jugando), para generar el desarrollo integral de las niñas y niños.
- Brindar atención médica, psicológica y odontológica a las niñas/os que ingresen al centro infantil, cumpliendo disposiciones del Ministerio de Salud Pública.
- Integración de las madres y padres de familia a los objetivos del Centro Infantil, según Misión, Visión, Políticas y lineamientos generales del MIES/INFA Pichincha.
- Brindar servicio de alimentación a través de dietas estándares y dietas formuladas con requerimientos especiales para niños con problemas de salud, proporcionadas por el Centro de Desarrollo Infantil del INFA, durante la permanencia de los niños/as en el centro infantil, cumpliendo Normas de Buenas Prácticas de manufactura (BPM) según Registro Oficial 696 y Decreto Oficial 3253.
- El CIBV., “Carolina Terán” funcionará cumpliendo Estándares de Calidad del MIES-INFA, establecidos para los Centros de Desarrollo Infantil, aprobado mediante acuerdo Ministerial No 1771 de enero del 2003, publicado en el registro oficial No 40 del 14 de marzo del 2003.

4.1.2. OBJETIVO GENERAL:

Lograr un adecuado desarrollo integral de la niña y el niño de 0 a 5 años, asegurando su salud física y emocional, nutrición, Educación Inicial, respetando sus derechos y diversidad cultural.

4.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Posibilitar experiencias que le permitan el uso de habilidades y destrezas para potenciar su autoestima, su sentido crítico, su capacidad de construir sus propios aprendizajes dentro del Centro Infantil y en todas las circunstancias y condiciones que enfrentará en su vida.
- Contribuir al desarrollo de la capacidad de relacionarse con los otros niños y niñas, con los adultos y con la naturaleza, de una manera respetuosa, solidaria y tolerante.
- Promover y garantizar la interacción entre el Centro Infantil y las familias, con el fin de optimizar los roles que corresponden a cada uno de ellos en el proceso educativo.
- Superar problemas de desnutrición, de salud y otros que afecten al desarrollo de las niñas y niños.

4.2. MANUAL DE CALIDAD

La entidad ha elaborado el manual de calidad en concordancia con la Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. La cual ha identificado como **CIBV.CT-MC01-SGC-01 Manual de calidad**, el mismo que incluye el alcance, exclusiones, la interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad del CIBV., las referencias a los procedimientos documentados, entre otros aspectos que se consideraron apropiados.

4.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Para el control de los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad, la entidad ha definido el CIBV.CT-NF-SGC-08 Norma fundamental del Sistema de Gestión” y el documento CIBV.CT-PT01-SGC-01 Elaboración y Control de

Documentos. Sin embargo hay otros documentos generados por el centro infantil que son los procedimientos y forman parte de los requisitos del SGC, que a continuación se exponen sus códigos:

- CIBV.CT -PT-03-SGC-01. Auditorías Internas.
- CIBV.CT -PT04-SGC-01. Control de Servicios no Conformes.
- CIBV.CT -PT05-SGC-01. Acciones Correctivas - Preventivas
- CIBV.CT -PT06-SGC01. Revisión por la Dirección.

4.4. CONTROL DE LOS REGISTROS.

Para el control de los registros del sistema de gestión de la calidad, la entidad ha definido el documento CIBV.CT –PT02-SGC-01 “Control de Registros”, en el cual se define entre otros:

- a. Su método de identificación
- b. El lugar para su almacenamiento y su método de protección
- c. La recuperación definida para cada registro
- d. La unidad de conservación
- e. El tiempo de retención
- f. La disposición final de los registros.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Fuente: La autora, Requisitos de la documentación del SGC. Cláusula 4.2.1 Generalidades, 4.2.2 Manual de la Calidad, p. 3. Normas ISO 9001:2008.

ANEXO 5: TABLA No 26. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESU- PUESTO	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	
POLÍTICA DE LA CALIDAD.		ASESORÍAS																													
Elaboración	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor de capacitación e implementación	500	■																												
Aprobación	Coordinación.			■																											
Difusión.	Alta dirección				■	■	■																								
DOCUMENTA- CIÓN																															
Elaboración	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor de digitación.	1.500						■	■	■	■																				
Aprobación	Coordinación y Equipo Técnico									■	■	■																			
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN																															
Manejo de documentos	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor.	1.000										■	■																		
Recopilación de datos.	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor.	1.000										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Análisis de datos.	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor.	1.500																			■	■	■	■							

ANEXO 5: TABLA No 26. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC																														
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7			
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28
Mejoramiento continuo.	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor.	1.000																												
Capacitación de Auditores Internos.	Coordinación y Asesor de implementación.																													
Curso de Auditoría Interna.	Personal seleccionado	1.500																												
AUDITORÍAS	Auditores internos																													
Auditorías Documentales.	Auditores internos																													
Auditorías en Sitio.	Auditores internos																													
Cerrar No Conformidades	Coordinación y Equipo Técnico																													
Revisión Por la Dirección	Coordinación y Asesor																													
Revisión del SGC.	Coordinación y Equipo Técnico	1.000																												
PREPARACIÓN PARA AUDITORÍA EXTERNA.	Coordinación, Equipo Técnico y Asesor de implementación.																													
TOTAL		9.000																												

Fuente: La autora.

ANEXO No 6: ARTÍCULOS MANDATORIOS PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS.

Art. 280, el Plan Nacional de Desarrollo, hoy denominado Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV)¹, es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinará las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.²

Construir mecanismos de monitoreo y evaluación del PNBV implican, necesariamente, el recurso de una serie de saberes, conocimientos y series de información comparables, formalizadas, estandarizados y legitimados en términos académicos y científicos lo que implica recurrir a un acervo de conocimientos especializados sobre distintos sectores y problemáticas de las políticas públicas del país³.

El cumplimiento de las metas establecidas en el PNBV, es de responsabilidad conjunta de todas las funciones del Estado, de los gobiernos autónomos descentralizados y adicionalmente requiere el compromiso de todos los actores de la sociedad civil.

Además de lo indicado, como parte del proceso de articulación del PNBV con la planificación institucional, las entidades públicas realizan sus planes operativos institucionales en función de los objetivos nacionales.

El proceso de planificación estratégica institucional permite, además, complementar las metas e indicadores del PNBV, con indicadores específicos o de gestión propios de cada entidad.⁴

¹ Siglas de Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009 – 2013, Gobierno actual del Economista Rafael Correa.

² Constitución 2008, Art. 280, Capítulo Segundo, Planificación participativa para el desarrollo, Título VI Régimen de Desarrollo.

³ El proceso de construcción del Plan Nacional para el Buen Vivir, Elementos orientadores para la formulación del Plan., p. 16.

⁴ Idem., p. 17.