

**HOGAR INFANTIL EL PASTORCITO**

**Manual de la Calidad**

**ISO 9001:2008**

De

**Hogar infantil el pastorcito**

**Dirección**

**Medellín, Antioquia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Redactado: | Lina Maria Muñoz  Rossy Johana Mena  Paola Quintana  Estefanía Galeano | APRENDIZ G.T.H |
| Aprobado: | Felipe García | Instructor |
| Aprobado: | Felipe García | Instructor |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Lista de Distribución**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Personas Autorizadas** | **Copia #** | **Emitido** |
| Representante de la Dirección | 001 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Introducción

El hogar infantil el pastorcito es una organización que busca implementar la norma ISO 9001:2008 para el mejoramiento continuo de sus procesos. El Hogar infantil el pastorcito desarrollara, implementara y formalizara el Sistema de Gestión de la Calidad el con el fin de:

* satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008
* documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa
* entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes
* mejorar la administración global de la empresa

El manual describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber del hogar infantil el pastorcito de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los empleados del hogar infantil el pastorcito con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2008 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directivas necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

Sección 1: Alcance

1.1 Generalidades

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El sistema comprende / no comprende el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio de los productos de la empresa.

1.2 Aplicación

El HOGAR INFANTIL EL PASTORCITO ha determinado que todos los requisitos son aplicables a las operaciones de esta instalación.

El hogar infantil el pastorcito a determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como exclusiones:

* NO SE IMPLEMENTARA EL NUMERAL 7 DE LA NORMA

Sección 2: Referencias normativas

2.0 Referencias del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

* UNI EN ISO 9001-2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

Sección 3: Definiciones

3.0 Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad

**Hogar infantil el pastorcito**

* **Bienes propiedad del cliente** – Cualquier tipo de instrumentación, accesorios, manuales o contenedores de embarque que pertenezcan a un cliente.
* **Producto suministrado por el cliente** – Cualquier tipo de servicio o material suministrado para ser utilizado en la fabricación, modificación o reparación de un bien propiedad del cliente.
* **Producto** – El artículo final, que se alcanza cuando se cumplen todos los términos y condiciones del contrato. (Por ejemplo: bienes manufacturados, mercancías, servicios, etc.)
* **Registros de Calidad** – La documentación de actividades hecha según se especifica en los documentos a nivel Procedimientos o Instrucciones de Trabajo, según se aplique.
* **Servicio:** conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de las personas.

# Sección 4: Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

El hogar infantil el pastorcito ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

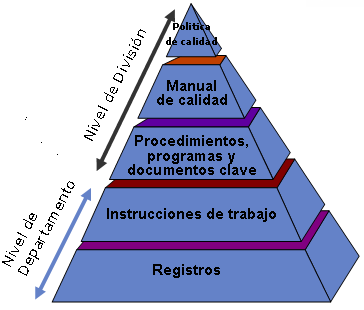
Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las técnicas y las herramientas que hogar infantil el pastorcito usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

* La Dirección General junto con los directores de departamento y los empleados con mayor número de años de trabajo y experiencia, identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos.
* Por cada proceso identificado se determinaron los criterios y métodos de funcionamiento así como también se determinaron la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para la efectiva operación y el control de tales procesos.
* Cada proceso es supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
* El Diagrama de Flujo de Proceso brinda una descripción de la interacción entre los procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad del hogar infantil el pastorcito ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

  
Fig. 1 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Nivel de División

* Nivel 1 –La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.
* Nivel 2 - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.
* Nivel 3 –Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

Nivel de Departamento

* Nivel 4 –Instrucciones de trabajo.
* Nivel 5 - Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 Manual de la Calidad

Este Manual de la Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por la Dirección General y los directores de departamento. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de la Calidad se detallan en la sección uno de este manual. Cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

4.2.3 Control de documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos **COD (ver anexo 2).** Este procedimiento define el proceso para:

* aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
* revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
* garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
* asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
* asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
* garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.
* evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

4.2.4 Control de registros de calidad

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el Procedimiento Control de los Registros de Calidad **COD (ver anexo 3).**

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. El listado maestro De documentos y Registros de Calidad **COD (ver anexo 4)** define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad. La tabla siguiente identifica los registros requeridos por la norma.

# Sección 5: responsabilidad de la dirección

**5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

**5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

El direccionamiento estratégico del **HOGAR INFANTIL EL PASTORCITO** se compromete a gestionar e implementar un sistema de gestión de calidad que garantice la mejora continua de los procesos que allí se llevan a cabo , realizando seguimientos con el ánimo de verificar que los requisitos establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ( ICBF) se estén cumpliendo a cabalidad, también se compromete a brindar un acompañamiento continuo a los infantes para su idóneo autodesarrollo en cuanto a capacidades cognitivas, comunicativas y sociales .

**5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La gestión de dirección es responsable de liderar la comunicación con el cliente y de trazar estrategias de formación y atención que permitan gestionar y fortalecer sus relaciones con los usuarios del servicio educativo, para ello el hogar infantil el pastorcito aplica periódicamente encuestas que le permitan identificar el nivel de satisfacción del cliente interno y externo, para posteriormente gestionar estrategias que contribuyan a disminuir dichas falencias y se pueda llevar un control de las necesidades con más prioridad en el momento. Todo ello respetando los límites o requisitos tanto legales como reglamentarios de la institución.

**5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

El HOGAR INFANTIL EL PASTORCITO está dedicado a brindar atención integral a la primera infancia, enfocándose en procesos de educación, alimentación, recreación, entre otros, todo con la finalidad de promover el autodesarrollo de los infantes.

La estrategia de la institución para conseguir o alcanzar la fidelidad y satisfacción del cliente está fundamentada en integrar personal idóneo y altamente capacitado que contribuya al bienestar y educación de los niños.

La satisfacción del cliente se está basando en los requisitos de la normaISO 9001-2008, buscando estructurar procesos de calidad que garanticen un excelente servicio

Implementando un sistema de gestión de calidad que asegure la mejora continua de los procesos del hogar y así mismo facilitar el logro de objetivos y metas de la institución

**5.4 PLANIFICACIÓN**

**5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **DEFINICIÓN DE OBJETIVOS** | | | **ACCIONES PARA CORREGIR EL OBJETIVO** | | | |
| **FECHA INICIO** | **OBJETIVO** | **SITUACIÓN INICIAL** | **FECHA** | **ACCIONES** | **RESPONSABLE** | **FECHA DE REVISIÓN** |
| **1** | 01-08-14 | Disminuir el índice de rotación y ausentismo en un 70% | En los últimos dos meses aumento el índice de rotación y ausentismo | 01-09-14 | \*realizar un análisis ocupacional que permita verificar si el proceso de selección se está ejecutando de manera consciente | Directora | 10-09-14 |
|  | \*estructurar un programa de bienestar laboral |  |  |
| **2** | 02-08-14 | Realizar el debido entrenamiento al nuevo colaborador | El hogar infantil en ocasiones no realiza la debida inducción al nuevo colaborador | 02-09-14 | \*realizar una inducción al personal de nuevo ingreso con respecto a las funciones a desempeñar | Gestión humana. | Cuando sea aplicable |
| 10-09-14 | \*realizar una inducción haciendo énfasis en la razón social del hogar | Gestión humana | Cuando sea aplicable |
| **3** | 05-08-14 | disminuir el nivel de accidentes y enfermedad-es laborales en un 70% | la cantidad de incapacidades se incrementó debido al desfavorable estado de salud de los empleados | 01-10-14 | \*formalizar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo | Asistente admo | 01-10-15 |
| 01-10-14 | \*suministrar al empleado los implementos de seguridad necesarios para realizar sus funciones | Asistente admo | 01-10-15 |

**5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El hogar infantil el pastorcito ha definido los distintos roles y funciones que se utilizaran en la implementación del sistema de gestión de calidad he implemento las siguientes matriz de polivalencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Responsabilidad**  **Cargo** | **Auditoria** | **Recursos** | **Indicadores** | **Aseguramiento de la calidad** |
| **Representante legal** | **X** | **X** | **x** | **X** |
| **Directora** | **X** | **X** | **x** | **X** |
| **ICBF** | **X** | **X** |  | **X** |
| **A. administrativa** | **X** |  | **x** |  |
| **Psicóloga** |  |  | **x** |  |
| **Nutricionista** |  |  | **x** |  |
| **Secretaria** |  |  | **x** |  |
| **Servicios generales** |  |  | **x** |  |

**AUTORIDAD**

Jefe sgc

(Representante legal)

A.I

(ICBF)

Coor C.C

(Directora)

Coor A.S

(Asist.admon).

**5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

* Para el hogar infantil el pastorcito es muy importante que sus colaboradores estén informados de todo lo relacionado en cuanto a la calidad de la institución: novedades, objetivos organizacionales, estrategias etc.es por ello que mediante una junta directiva (representante legal, directora, asistente administrativa y secretaria) se tomó la decisión de crear un correo electrónico que suministre la información pertinente y necesaria con la finalidad de mantener una visión compartida y potenciar el sentido de pertenencia de los empleados con el hogar.

**5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Para el hogar infantil el pastorcito garantizar un excelente servicio y llevar un control de la calidad, programa revisiones o auditorias las cuales se llevan a cabo cada tres meses y son lideradas por el representante legal, el ICBF y la directora general, estas tienen como objetivo verificar si los procesos en general están cumpliendo a cabalidad con las normas legales y reglamentarias exigidas para el buen funcionamiento y rentabilidad de la institución.

Sección 6: Gestión de los recursos

**6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

**6.1 PROVISIÓN**

El HOGAR INFANTIL EL PASTORCITO ha implementado un sistema de gestión de calidad que integre un excelente servicio buscando de esta manera incrementar la satisfacción y fidelidad de los clientes o usuarios, mediante el suministro de los recursos humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo.

**6.2** **RECURSOS HUMANOS**

Para dar cumplimiento a este numeral el hogar infantil el pastorcito ha tomado la decisión de estructurar el perfil del gestor humano por ser un cargo misional que influye en el buen funcionamiento de la institución y además en la satisfacción del cliente interno y así mismo del cliente externo.

* VER ANEXO 1 PERFIL DEL CARGO MISIONAL DE AUXILIAR DE GESTIÓN HUMANA
  + 1. **SELECCIÓN DEL PERSONAL**

El hogar infantil el pastorcito cuenta con un procedimiento de selección bien estructurado con personal idóneo para seleccionar y preseleccionar los candidatos altamente calificados para un determinado puesto de trabajo

**6.2.2 EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

La evaluación de desempeño del hogar infantil el pastorcito se aplicara con el método de evaluación tradicional, este tiene como fin evaluar las competencias integras de los empleados.

* VER ANEXO 2 PROCESO DE EVAUACION DE DESEMEÑO
* VER ANEXO 3 PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

**6.3 INFRAESTRUCTURA**

El hogar infantil el pastorcito cuenta con una sólida infraestructura que les brinda seguridad y bienestar a los empleados para la buena ejecución de funciones.

* VER ANEXO 4 INFRAESTRUCTURA

**6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

El hogar infantil el pastorcito se compromete a gestionar y adecuar un habiente de trabajo agradable y ameno, que facilite la realiuzacion de trabajo y la tranquilidad de sus empleados

* VER ANEXO 5 AMBIENTE DE TRABAJO

8 Medición, análisis y mejora:

**8.1**

**8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**Como Fidelizar Al Cliente Externo**

Una de las estrategias que el hogar infantil el pastorcito a establecido para lograr y estabilizar la fidelidad de sus cliente es sostener relaciones estrechas que promuevan la confianza y seguridad de los clientes frente al servicio, brindándole la oportunidad de presenciar la metodología de cómo se llevan a cabo los procesos de educación, alimentación, recreación, etc. Y además haciéndoles un reconocimiento por su lealtad y continuidad en la institución.

**Estrategias A Utilizar Cliente Interno**

Para el hogar infantil el pastorcito es muy importante satisfacer las expectativas de sus colaboradores, ya que estos juegan un papel muy importante en la fidelidad del cliente externo, es por ello que la institución ha diseñado una serie de estrategias que garanticen la satisfacción del cliente interno y así mismo se pueda evidenciar en la satisfacción general.

- Implementar un sistema de seguridad y salud ocupacional que garantice el bienestar de los colaboradores y sus familias

- Brindar un auxilio a los colaboradores en servicios médicos que la EPS no pueda cubrir

- Realizar pausas activas que permitan al empleado romper con la rutina de trabajo y de esta manera disminuir los niveles de estrés

**8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para el hogar infantil el pastorcito es muy significativo conocer la perspectiva que sus clientes o usuarios tienen con respecto al servicio que se les brinda, es por ello que por medio de una junta directiva se determinó que se aplicarían encuestas cada 4 meses con la intención de llevar un control de los aspectos a mejorar sugerencias, peticiones, etc. Y posteriormente ejecutar acciones que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción de los mismos.

* VER ANEXO 6 ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO

**8.2.2 AUDITORÍA INTERNA**

El hogar infantil el pastorcito determino que las auditoras se realizaran en periodos de 6 meses, con la finalidad de verificar que los procesos ya definidos se estén llevando a cabo idóneamente con relación a la norma ISO 9001.

OTROS ANEXOS

ANEXO 7: CARACTERIZACION DEL PORCESO DE INDUCCION Y CAPACITACION

ANEXO 8: FORMATO CARTA DE BIENVENIDA.INDUCCION

ANEXO 9: FORMATO MANUAL DE FUNCIONES (INDUCCION)

ANEXO 10: FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

ANEXO 11: FORMATO DE CAPACITACION