

Propuesta de Armonización de los requisitos de la Norma ISO 21001:2019 de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre:

Fundamento Técnico Ruta Integral de Atenciones

Miguel Alexander Cala, Juan Carlos Amaya Ardila

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Calidad y Gestión Integral

Directora

Sandra Milena Castillo Rojas

Magister en Innovación Empresarial y Gestión de la Tecnología

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías

Maestría en Calidad y Gestión Integral

2022

Contenido

Introducción	9
1 Propuesta de Armonización de los requisitos de la norma ISO 21001 de Sistemas de Gestión en Entidades Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre basado en el Fundamento Técnico Atención Integral; Ruta Integral de Atenciones.....	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Justificación.....	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
2 Marco referencial.....	18
2.1 Marco teórico	18
2.1.1 Calidad	18
2.1.2 Gestión de la calidad.....	34
2.1.3 Gestión de la calidad en educación.....	38
2.1.4 Sistemas de gestión de la calidad.....	40
2.1.5 Sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas	40
2.1.6 Sistemas de gestión en instituciones educativas de preescolar	41
2.1.7 Estrategia de cero a siempre	45
2.1.8 Requisitos del contexto de sistemas de gestión	46
2.1.9 Identificación de requisitos	48
2.1.10 Armonización de requisitos	48

2.2	Marco conceptual	49
2.2.1	Edad temprana	49
2.2.2	Atención Integral	51
2.2.3	Ruta Integral de Atenciones - RIA.....	53
2.3	Marco legal.....	54
3	Método.....	56
3.1	Enfoques cualitativos	56
3.2	Etapas de investigación de los procesos cualitativos	58
3.3	Planteamientos cualitativos	58
3.4	Revisión Sistemática de Literatura (RSL).....	59
3.5	Diseño del metodológico de investigación.....	61
4	Resultados.....	65
4.1	Corpus documental de la investigación.....	65
4.2	Criterios para la armonización de requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001	98
4.3	Matriz de correspondencia de requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001	134
4.4	Recomendaciones para la implementación de los requisitos armonizados.....	143
5	Conclusiones.....	146
	Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de tablas

Tabla 1 Comparación de las etapas procesos cuantitativos y cualitativos de acuerdo a los procesos generales del método de investigación	56
Tabla 2 Diseño metodológico	61
Tabla 3 Corpus documental de la investigación	65
Tabla 4 Determinación de criterios	99
Tabla 5 Relación porcentual de la cobertura proyectada por año vs cantidad presupuestada	102
Tabla 6 Comparativo de las metas y el porcentual alcanzado en cada una de ellas según indicador establecido.....	105
Tabla 7 Matriz de correspondencia requisitos documentos del corpus con los requisitos de la NTC-ISO 21001	134

Lista de figuras

Figura 1. Diagramación planteamiento investigación cualitativa..... 15

Figura 2 Variables de contenido de mejora de la calidad 29

Figura 3 Marco Teórico para la Gestión de la Calidad..... 29

Figura 4 Perspectivas de la gestión estratégica de la calidad..... 31

Figura 5 Inversión vs Costos de la calidad 32

Figura 6 Fundamentos de la calidad 33

Figura 7 Premio Europeo a la Calidad..... 34

Figura 8 Procesos de la ISO 9000:2015..... 36

Figura 9. Conceptos claves de la ISO 21001 37

Figura 10 Lineamiento técnico para la atención a la primera infancia 52

Figura 11 Cobertura de modalidades de atención integral 2010 - 2014 102

Resumen

Problema: La necesidad de armonizar objetivos y lineamientos de la Estrategia De Cero a Siempre (DCAS) con lo planteado por la norma NTC ISO 21001:2018. *Objetivo:* Presentar una propuesta de Armonización de los Requisitos de la Norma NTC-ISO 21001:2019 de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre: Fundamento Técnico Ruta integral de Atenciones. *Método:* El método seleccionado para llevar a cabo la investigación correspondiente a la Revisión Sistemática de Literatura (RSL), es el planteado por Hernández et al. (2014), en su enfoque cualitativo, específicamente el del interpretativismo. *Resultados:* Los resultados se advienen a la presentación del corpus documental como elemento inicial de la resolución de la armonización propuesta, toda vez que fue necesario determinar el material correspondiente al objetivo general del trabajo, así como a cada uno de los objetivos específicos propuestos; por lo que se presentan los criterios de la armonización entre los requisitos de la norma ISO 21001:2018 y la política pública desarrollada como la estrategia de Cero a Siempre, tomando en cuenta aspectos básicos como la pertinencia, el liderazgo, el ciclo PHVA como rector del análisis propuesto; para finalmente, encontrar la matriz de armonización requerida, al mismo tiempo que las recomendaciones que de ella se derivan. *Conclusiones:* en términos generales fue una excelente oportunidad de revisión y propuesta de mejoras tendientes a la obtención de los objetivos propuestos por la Estrategia DCAS, contando con la observancia de lo planteado por los requisitos de la norma para alcanzar el nivel de calidad educativa que se desea tener con base a procesos de inclusión, equidad y eficiencia.

Palabras claves: calidad educativa, normas de calidad, ISO 21001, Estrategia de Cero a Siempre (DCAS), políticas públicas

Abstract

Problem: the need to harmonize objectives and guidelines of the Strategy from Zero to Forever (DCAS) with what is proposed by the NTC ISO 21001:2018 standard. *Objective:* To present a proposal for the Harmonization of the Requirements of the NTC-ISO 21001: 2019 Standard for Management Systems for Educational Organizations with the Strategy from Zero to Always: Technical Foundation for Comprehensive Care. Prosperity for early childhood. *Method:* The method selected to carry out the research corresponding to the Systematic Review of Literature (RSL), is the one proposed by Hernández et al. (2014), in its qualitative approach, specifically that of interpretivism. *Results:* The results come from the presentation of the documentary corpus as the initial element of the resolution of the proposed harmonization, since it was necessary to determine the material corresponding to the general objective of the work, as well as to each of the specific objectives proposed; Therefore, the harmonization criteria between the requirements of the ISO 21001: 2018 standard and the public policy developed as the Zero to Always strategy are presented, taking into account basic aspects such as relevance, leadership, the PHVA cycle as rector of the proposed analysis; to finally find the required harmonization matrix, at the same time as the recommendations derived from it. *Conclusions:* in general terms, it was an excellent opportunity to review and propose improvements aimed at obtaining the objectives proposed by the DCAS Strategy, counting on the observance of what is stated by the requirements of the standard to reach the level of educational quality that is established. wants to have based on processes of inclusion, equity and efficiency.

Keywords: educational quality, quality standards, ISO 21001, Strategy from Zero to Always (DCAS), public policies

Glosario

ACOFANUD: Asociación Colombiana de Facultades de Nutrición y Dietética.

CISAN: Comisión Intersectorial de Seguridad Alimentaria y Nutricional.

CPNA: Consejería Presidencial para la Niñez y Adolescencia.

DCAS: De Cero a Siempre.

DTMC: Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas.

ICBF: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

IPM: Índice de Pobreza Multidimensional.

MIAFF: Mesas de Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar.

MSPS: Ministerio de Salud y Protección Social.

RAD: Ruta de Atención a la Desnutrición.

ReSA: Red de Seguridad Alimentaria.

SNBF: Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

SSDIPI: Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral de la Primera Infancia.

UARIV: Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas.

Introducción

La educación determinada como un pilar básico y fundamental del desarrollo de los pueblos, tiene un sitio preponderante a la hora de concebir la atención integral de niños y jóvenes en la sociedad, teniendo el Estado un papel protagónico a partir de la formulación de programas que involucren todos los aspectos desde la concepción del individuo hasta su primera infancia. Siendo este el caso de la Estrategia de Cero a Siempre (DCAS), la cual busca la promoción y desarrollo de políticas enfocadas en la atención de manera integral a los niños ubicados como de primera infancia, en poblaciones que por su caracterización socioeconómica resultan ser vulnerables, propendiendo por la mejora en la calidad de los servicios que ya se tienen y el incremento de la cobertura de la atención integral para niños de 0 a 6 años, entendido este período como primera infancia.

Por otro lado, se tiene que por ser el objetivo de la Estrategia la atención integral de niños en que se encuentran en el grupo de primera infancia, con los aspectos de enseñanza aprendizaje incluidos, se debe pensar en que el término de calidad debe ser el elemento rector de las actividades a realizar en búsqueda del cumplimiento de los objetivos o metas del programa. Por tanto, se suscribe la calidad como un valor inherente a los servicios prestados por las instituciones educativas en el país, que conlleva la participación de diferentes actores pertenecientes a la comunidad nacional e internacional, el Estado, los organismos de control, y demás instituciones que soportan la responsabilidad de la atención integral de los niños en Colombia; por lo que, hablar de los aspectos sistémicos de la calidad implica mencionar elementos como gestión, aseguramiento y control de los procesos. Según lo cual, se prevé el tener una norma que incluya el sistema de gestión de la calidad en educación, referido a la atención integral de niños, como particularmente

lo señala la NTC ISO 21001, como rectora del Sistema de Gestión Educativa (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).

Dado lo planteado anteriormente, nace la necesidad de integrar la norma mencionada con los requisitos establecidos por la Estrategia DCAS con la Ruta de Atención al desarrollo integral de los niños que se ubican en primera infancia, en especial aquellos menores de 4 años, al mismo tiempo que se articula esta normatividad con los distintos actores involucrados en la educación de los niños de la primera infancia que carecen de herramientas, lineamientos y mecanismos eficaces y efectivos para la formulación e impulso de diferentes políticas educativas de estado que promuevan recursos para la educación, disponibilidad de la tecnología, entornos saludables, salud y bienestar familiar.

De lo cual se desprende la importancia de llevar a cabo esta investigación, en tanto el tema de la calidad como principio rector de la investigación representa una oportunidad para evaluar, bajo este concepto y sus principales teóricos, el estado de la gestión de la calidad educativa en Colombia para la Estrategia de Cero a Siempre, que por el involucramiento que tiene con el desarrollo integral de los niños y niñas en edades de 0 a 6 años, adquiere una importancia muy significativa para cualquier profesional que, en su área particular del conocimiento, pueda aprender y aportar en este meta análisis. A lo que se añade la importancia que reviste ampliar el horizonte investigativo en razón de la armonización de la Estrategia con la normatividad vigente en materia de gestión educativa, como lo es la ISO 21001, sugiere que se tendrán todos los elementos para que, como Magister en Gestión de la Calidad, se conozca, se evalúen y se propongan condiciones ideales para que el programa de políticas públicas pueda llegar a cumplir su cometido, propiciar la integridad en las actividades de desarrollo para niños y niñas colombianos, desde su concepción hasta los 6 años.

Por tanto, el objetivo planteado se refiere a la presentación de una propuesta de Armonización de los Requisitos de la Norma NTC-ISO 21001:2019 de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre: Fundamento ruta integral de atenciones.

El documento se estructura de acuerdo al desarrollo del macroproyecto denominado “Armonización de los requisitos de la norma ISO 21001 de Sistemas de Gestión en Entidades Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre basado en el Fundamento Técnico ruta integral de atenciones”, articulado con la línea de investigación Ruta de Atención al desarrollo integral de la primera infancia, específicamente para niños menores de 4 años; iniciando con los aspectos generales del proyecto, seguido de la revisión sistemática de la literatura para efectos de desarrollar el marco referencial correspondiente, y poder dar respuesta a los objetivos específicos formulados, para finalizar con las conclusiones y bibliografía pertinente.

1 Propuesta de Armonización de los requisitos de la Norma ISO 21001:2019 de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre:

Fundamento Técnico Ruta Integral de Atenciones

1.1 Planteamiento del problema

El sistema educativo y la educación por si misma se encuentran entre las bases fundamentales para el desarrollo de los habitantes de un territorio. Las actividades de enseñanza tienen un rol protagonista en las etapas tempranas de aprendizaje tanto en niños como en adolescentes, dentro del cual el gobierno tiene una responsabilidad clave en el desarrollo de políticas y programas educativos y de enseñanza en el cual estén inmersos todos los factores desde el momento de la concepción hasta la primera infancia. Un claro ejemplo de lo expuesto anteriormente es el programa impulsado por el Estado denominado Estrategia de Cero a Siempre (CDAS), desde la presidencia de Juan Manuel Santo en el año 2011. El programa mencionado anteriormente busca encaminar las diferentes políticas educativas en la promoción y el desarrollo de la integralidad en la atención a los niños determinados como primera infancia, especialmente en poblaciones categorizadas como vulnerables en donde el acceso y la calidad educativa no están al nivel de los estándares. Aunado a lo anterior, la estrategia planteada por el gobierno va encaminada a subir los niveles de calidad y ampliar la cobertura en atención a niños especialmente de 0 a 6 años.

La Estrategia de Cero a Siempre atiende en la actualidad una población de 1.374.423 de niños entre los 0 y los 5 años, a los cuales se les brinda una educación inicial en el marco del programa, siendo la meta para el 2022 tener 2'000.000 niños y niñas en la cobertura (Consejería Presidencial para la niñez y la adolescencia , 2022).

Teniendo en cuenta todo lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que el objeto de la Estrategia la atención integral de niños en la primera infancia, con los aspectos de enseñanza aprendizaje incluidos, se debe pensar en que el término de calidad debe ser el elemento básico y rector de actividades que se deben realizar para el cumplimiento de objetivos y las metas del programa. Por tanto, se suscribe la calidad como un valor inherente a los servicios prestados por las instituciones educativas en el país, que conlleva la participación de miembros nacionales y extranjeros, el Estado, los organismos de control, y demás instituciones que soportan la responsabilidad de la atención integral de los niños en Colombia; por lo que, hablar de los aspectos sistémicos de la calidad implica mencionar elementos como gestión, aseguramiento y control de los procesos. Todo lo cual conlleva a tener un componente normativo que incluya el sistema de gestión de la calidad en educación, referido a la atención integral de niños, para el caso que nos ocupa, de lo que trata en particular la ISO 21001, como rectora del Sistema de Gestión Educativa, la cual “proporciona una herramienta de gestión común para organizaciones que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).

De lo anterior se deriva la intención de integrar la norma ISO-21001 con una de las dimensiones en el proyecto macro titulado “Armonización de los requisitos de la norma ISO 21001 de Sistemas de Gestión en Entidades Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre basado en el fundamento ruta integrales de atenciones ”, con la Ruta de Atención al desarrollo integral a los niños y niñas categorizados como primera infancia, es decir, de 0 a 4 años, al mismo tiempo que se articula esta normatividad con los distintos actores involucrados en la educación de los niños de la primera infancia que carecen de lineamientos claros para la determinación, formulación y

divulgación de políticas educativas desde el estado que promuevan recursos para la educación, disponibilidad de la tecnología, entornos saludables, salud y bienestar familiar.

Siendo el resultante de esta breve exposición de motivos, el propósito de armonizar los aspectos más relevantes de la ISO 21001 y la Estrategia de Cero a Siempre, en su fundamento técnico : Ruta Integral de Atenciones, para el desarrollo de esta investigación con el propósito de obtener la titulación como Magister en Calidad y Gestión Integral, para lo cual se presenta a continuación la diagramación del planteamiento cualitativo, que se sugiere como modelo regente para este proceso investigativo.

Del planteamiento de investigación se derivan los aspectos más relevantes que tienen que ver con el aseguramiento de la accesibilidad a la educación de calidad así como el acceso y permanencia de niños y niñas en los programas de educación básica, asegurando que el propósito de las escuelas sea el aprendizaje de conocimientos básicos para la vida, el impulso de una cultura de vida saludable y el ejercicio de la ciudadanía; la articulación de las políticas educativas con políticas entre diferentes sectores con el objetivo de la superación de la situación de pobreza; la armonización de la norma con el incremento de inversión en aspectos social que involucren los niños de 0 a 5 años, mejorando la disponibilidad y la oportunidad para el ingresos a diferentes programas de desarrollo infantil y la ampliación de la cobertura en la educación inicial; la promoción de estructuras organizativas y administrativas que se encuentren enfocadas en la escuela y la educación con autonomía para la toma de decisiones y la gestión interna con unos claros mecanismos de participación ciudadana, el ofrecimiento de altos niveles de profesionalización al personal docente, a la vez que se promueva distintos mecanismos para mejorar sus condiciones de vida; propender por el desarrollo de políticas educativas inclusivas a través del diseño de planes educativos con enfoques diversificados para atender a aquella

población excluida por diversas razones; finalmente, que esta armonización se de en el sentido de la mejora continua que contempla la norma ISO 21001, en razón del mejoramiento de la calidad en la educación básica.

La figura a continuación describe la relación existente entre los elementos anteriormente explicados, que permitirán armonizar los requisitos de la norma ISO 21001 de Sistemas de Gestión en Entidades Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre basado en el Fundamento Técnico Atención Integral, específicamente el de Ruta Integral de Atenciones. (Ver Figura 1).

Figura 1. Diagramación planteamiento investigación cualitativa



La figura anterior permite también ver claramente los impactos que genera la norma en el planteamiento del problema posibilitando la articulación de dicha norma a las realidades del país y su población enmarcando las políticas de calidad al sector educativo en la población seleccionada. Por lo anterior, se hace necesario analizar la integración de la norma a los procesos educativos colombianos, observando los resultados obtenidos al momento de aplicarla. Las normas internacionales por su parte permiten evaluar cualquier tipo de proceso, siendo diseñadas para garantizar y dar cubrimiento a los objetivos del programa de gobierno que, en este caso, se está hablando de la Estrategia de Cero a Siempre.

1.2 Justificación

El tema de la calidad como principio rector de la investigación representa una oportunidad para evaluar, bajo este concepto y sus principales teóricos, el estado de la gestión de la calidad educativa en Colombia para la Estrategia de Cero a Siempre, que por el involucramiento que tiene con el desarrollo integral de los niños y niñas en edades de 0 a 6 años, adquiere una importancia muy significativa para cualquier profesional que, en su área particular del conocimiento, pueda aprender y aportar en este meta análisis.

Aunado a esto, el ampliar el horizonte investigativo en razón de la armonización de la Estrategia con la normatividad vigente en materia de gestión educativa, como lo es la ISO 21001, sugiere que se tendrán todos los elementos para que, como Magister en Gestión de la Calidad, se conozca, se evalúen y se propongan condiciones ideales para que el programa de políticas públicas pueda llegar a cumplir su cometido, propiciar el desarrollo integral de niños y niñas colombianos, desde su concepción hasta los 6 años, tomando en cuenta aspectos sociales, económicos, educativos, culturales y políticos que convergen en este escenario, que aseguren la salud y

desarrollo de la niñez colombiana, para que sean en ellos en quienes se den las oportunidades para elevar los niveles de la calidad educativa en el país.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Presentar una propuesta de Armonización de los Requisitos de la Norma NTC-ISO 21001:2019 de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre: Fundamento Técnico ruta integral de atenciones, para evidenciar el cumplimiento de dichos requisitos de la norma internacional en el programa analizado con el fin de ser más competitivos y eficaces en su implementación.

1.3.2 Objetivos específicos

- Definir el corpus final de documentos.
- Definir criterios para la armonización de requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001.
- Crear la matriz de correspondencia de requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001.
- Establecer recomendaciones para la implementación de los requisitos armonizados.

2 Marco referencial

La investigación por desarrollar requiere de un corpus documental que se clasificará de acuerdo con los fundamentos teóricos y conceptuales que permitirán develar los temas y subtemas correspondientes a las variables de análisis que se abordarán para dar respuesta a los objetivos específicos propuestos.

2.1 Marco teórico

2.1.1 Calidad

La calidad como perspectiva global se puede ver enfocada en la prestación de cualquier servicio el cual impactara directamente la relación de satisfacción del cliente final y su emisor o en este caso quien presta el servicio. Por lo anterior, es importante hablar de las características funcionales de la calidad en cuanto a su naturaleza y percepción del servicio prestado, por lo anterior se puede afirmar que para cualquier servicio se puede determinar la siguiente configuración:

Tangibles: la apariencia física de la instalación de servicio, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Confiabilidad del servicio: la capacidad del proveedor del servicio para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

Capacidad de respuesta: la voluntad del proveedor de servicios de ser útil y rápido en la prestación del servicio.

Garantía: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: atención cuidadosa e individualizada por parte de la empresa de servicios.

De otra parte, la teoría de la calidad se podría definir como:

“Un grupo coherente de proposiciones generales utilizadas como principios de explicación para una clase de fenómenos” (Foster, 2021, p. 3).

Mejora de la calidad \longrightarrow + Moral del trabajador

La moral del trabajador y su esfuerzo es uno de los principales factores para mejorar la calidad en los sistemas empresariales y en las prestaciones de servicios.

Para que una teoría sea completa, debe tener cuatro elementos:

Qué: implica qué variables o factores se incluyen en el modelo

Cómo: implica la naturaleza, la dirección y el alcance de la relación entre las variables.

Por qué: el fundamento teórico que mantiene unido el modelo.

Quién-dónde-cuándo: los aspectos que colocan límites contextuales en la teoría.

Las teorías se establecen de una de dos maneras:

Inducción: una teoría generada por la observación y la descripción.

Deducción: los investigadores proponen un modelo basado en investigaciones anteriores y diseñan un experimento para probar el modelo teórico (Foster, 2021).

Es importante mencionar los diferentes teóricos de la calidad y la gestión de la calidad, que han dejado su huella en este campo.

Williams Edwards Deming

Ganó credibilidad debido a su influencia en la industria japonesa y estadounidense. Mejor conocido por su énfasis en la gestión de un sistema de calidad. Su pensamiento se basaba en el uso de la estadística para la mejora continua (Foster, 2021).

Dio conferencias sobre control de calidad estadístico a la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros después de la Segunda Guerra Mundial. Estados Unidos lo contrató cuando se dieron cuenta de que estaban rezagados con respecto a Japón en calidad.

Los 14 puntos de la gestión de la calidad de Deming.

Deming creía que el enfoque histórico de la calidad utilizado por la gerencia estadounidense estaba equivocado en un aspecto fundamental; él creía que la mala calidad no era culpa del trabajo, sino el resultado de una mala gestión del sistema para la mejora continua.

Por lo anterior dio a conocer lineamientos de calidad conocidos como sus 14 puntos esenciales que se describirán a continuación:

- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objetivo de volverse competitivo, permanecer en el negocio y generar empleos
- Adoptar una nueva filosofía. Se está ante el reto de una nueva era económica
- Dejar de depender de la inspección masiva para mejorar la calidad
- Eliminar lineamientos en los cuales el precio es el único punto de referencia.
- Aplicar sistemas y políticas de mejora continua de los procesos productivos y en la prestación de servicios, para mejorar la calidad y la productividad, y así disminuir constantemente los costos
- Instituir capacitación en el trabajo
- Mejorar el liderazgo
- Expulsar el miedo para que todos puedan trabajar eficazmente para la empresa
- Rompe las barreras entre departamentos
- Eliminar consignas y objetivos para los trabajadores en los cuales el objetivo son cero defectos y cada vez niveles más altos de productividad.

- Suprimir los estándares de trabajo en la planta de producción
- Suprimir todas las barreras que privan a los colaboradores de su derecho a sentirse orgullosos de la calidad de su trabajo.
- Establecer un programa de formación y capacitación de personal.
- Establecer lineamientos que impulsen a los colaboradores a trabajar en búsqueda de la transformación (Foster, 2021).

Joseph Juran

Fue responsable del crecimiento de la calidad en el último medio siglo. Adoptó un enfoque de mejora más estratégico y basado en la planificación que Deming. Promueve la opinión de que los problemas de calidad de la organización son en gran medida el resultado de una planificación insuficiente e ineficaz para la calidad. Argumenta que las empresas deben revisar los procesos de planificación estratégica y lograr el dominio de estos procesos (Foster, 2021).

La trilogía de Juran

Planificación: proporcionar a los trabajadores de todos los niveles organizacionales los instrumentos, herramientas y medios para la producción de bienes y servicios con el objetivo de satisfacer necesidades del cliente.

Control: una actividad relacionada con el proceso que asegura que los procesos sean estables y proporcione un resultado relativamente consistente.

Mejora: debe lograrse proyecto por proyecto

Ley de Juran's Pareto

Llamada la regla 80/20. Usando la ley de Pareto, la mayoría de los problemas de calidad son el resultado de, relativamente, pocas causas. Se comparan los "pocos vitales" con los "muchos triviales, pero útiles".

Kaoru Ishikawa

Gran creyente en la formación con gran contribución en la implicación total de los empleados operativos en la mejora de la calidad (Foster, 2021).

- Desarrolló las siete herramientas básicas de calidad (B7)
- Acreditado con estadísticas democratizadoras
- Acuñó el término control de calidad en toda la empresa.

Los 11 puntos o fundamentos de la calidad para Ishikawa

- La educación son el comienzo y el fin mismo de la calidad.
- La información proveniente de los requerimientos del consumidor son el paso inicial hacia la calidad
- Las labores de inspección serán suprimidas del proceso productivos en el ideal del control de calidad.
- Examine claramente las causas que originales en lugar de centrar los esfuerzos en las consecuencias.
- En todas y cada una de las etapas del proceso productivo están inmersas actividades enfocadas en el control de la calidad.
- Tener claro los objetivos para que no se traslapen con los medios.
- Establezca prioridades claras con respecto a la calidad esperada, con el objetivo claro de las utilidades a largo plazo.
- La calidad tiene una relación estrecha con el mercadeo ya que funciona como medio de entrada y de salida.
- Las opiniones, ideas e iniciativas presentada a la alta dirección deben ser tenida en cuenta sin importar el grado en la jerarquía organizacional.

- Las denominadas siete herramientas del control de calidad tienen el potencial de solucionar casi el 99% de los problemas de una organización.
- Los lineamientos, políticas y demás documentos expedidos por la alta dirección se considera falsa, cuando no se establecen canales de comunicación efectivos y eficientes para la difusión de esta. (Foster, 2021, p. 17)

Armand Feigenbaum

Proceso de tres pasos para mejorar la calidad: liderazgo de calidad, tecnología de calidad y compromiso organizacional.

Feigenbaum estableció como impedimentos principales para mejorar la calidad los siguientes: calidad de invernadero, ilusiones, produciendo en el extranjero y relegar la calidad a la planta de producción.

Los 19 pasos Feigenbaum

- Determinación del concepto de Control de la Calidad Total (TQC o CCT).
- Calidad versus calidad. Hace referencia que los procesos se deben centrar en calidad real sin necesidad de ponerles lujos o detalles insignificantes.
- Control. Es un proceso útil e importante el cual consta de 4 fases: Constituir y determinar los estándares propios de calidad, hacer procesos de evaluación de acuerdo con los estándares establecidos, establecer acciones cuando los resultados sobrepasan los estándares y aprender lecciones aprendidas para realizar una mejor planificación.
- Integración. Se deben hacer procesos de integración y unión de actividades que a priori no tienen relación, sin embargo, están encaminados en el Control de la Calidad Total.

- Enfocarse en la calidad aumenta ventas y beneficios. Establecer mecanismos de control y aseguramiento de la calidad incrementa sustancialmente los beneficios netos de la compañía, sin tener que sacrificar la satisfacción del cliente.
- La calidad es la esperada por el usuario, en lugar que la deseada. Establecer un sistema de calidad permitirá una integración de toda la cadena de valor se enfoquen en un objetivo común, con el beneficio de la mejora continua.
- Todas las personas desde diferentes ángulos y enfoques influyen en cierta medida en la calidad.
- El Costo de la Calidad Total es aplicado tanto a la producción de productos como la prestación de servicios. En la actualidad, las diferencias entre productos y servicios son ínfimas que incluso en algunas oportunidades son utilizadas para los mismos bienes
- La calidad debe ser un pilar angular desde la concepción del diseño hasta el servicio posventa.
- El control del proceso.
- Un sistema enfocado en el Costo de Calidad Total puede ser determinado como la sucesión de actividades operativas organizada e integradas con procesos administrativos y técnicos, con el objetivo mismo de centrar todos los recursos y esfuerzos de una manera eficaz.
- Beneficios. Las mejoras resultado de procesos y sistemas de calidad se encuentran enfocados en la reducción de costos y tiempos, mejoramiento de los diseños de productos y servicios, reducción de demoras, despilfarros y demoras en el proceso productivo, entre otros.

- El costo de la calidad es una metodología estructurada en la cual tiene por objetivo principal la evaluación continua y la optimización de las actividades de la calidad total
- Estructura para el control de la calidad. La obligación de la calidad en cada parte del proceso está destinada para cada miembro con injerencia en el proceso
- Los miembros involucrados en el control de la calidad deben verse como aquellos que facilitan las actividades de calidad, y no como vigilantes de la calidad, por lo que es importante la mediación y la evolución de los procesos productivos.
- Compromiso permanente. Es una cultura generada, socializada e implantada en cada uno de los integrantes del proceso productivo.
- Estadística como herramienta importante. Los conocimientos y herramientas en estadística y manejo numérico permiten detectar situaciones desfavorables y actuar en los momentos adecuados.
- La búsqueda de procesos automatizados no es un ideal. Se requiere por parte de un proceso de inversión, investigación y decisión en el cual debe estar incluido unas actividades asociadas a la formación de los colaboradores.
- El control de calidad más eficaz es el aplicado en las fuentes. (Feigenbaum, 1991, citado en Foster, 2021, p. 19)

Philip Crosby

Se hizo famoso por su libro *Quality is Free*. Enfatizó el enfoque de cero defectos y los aspectos conductuales y motivacionales de la mejora de la calidad en lugar de enfoques estadísticos. Adoptó un enfoque de recursos humanos similar al de Deming (Crosby, 1979, p. 21).

Los 14 puntos de Crosby

- Responsabilidad de la dirección. Los miembros de la Alta Dirección son los encargados de la formulación, establecimiento y divulgación de las políticas de mejora continua con respecto a la calidad.
- Equipos multidisciplinarios. Establecer equipos con integrantes de los diferentes divisiones o procesos organizacionales.
- Medir la calidad. Formular lineamientos claros para la recopilación de datos de los procesos, los cuales mediante estadísticas se harán análisis exhaustivos con el fin de encontrar parámetros, tendencias o incidencias que ayuden a determinar la eficiencia de los controles y medidas implementados.
- Coste de la calidad. Se refiere al costo incurrido, llamado de no calidad, al no realizar los procesos con calidad en el primer intento, lo que implica reprocesos, demoras y aumento de costos.
- Generar conciencia colectiva de calidad. Es una labor de suma importancia la impronta de la cultura de calidad en todos los miembros involucrados en los procesos.
- Acciones correctivas. Si se incurre en costos de no calidad, inevitablemente se tendrán que realizar acciones para corregir lo que no se hizo bien la primera vez.
- Planeación de cero defectos. Las labores de planificación de las actividades permiten actuar de manera preventiva ante la presunta ocurrencia de un error.
- Capacitación a los supervisores. Se deben impulsar capacitaciones y formaciones a las personas involucradas en la supervisión de la calidad en los diferentes niveles organizacionales.

- Inicio de cero defectos. Establecer un día clave en la cual se instaurará la política, procedimientos y procesos de calidad, generando un cambio organizacional con el fin de generar cero defectos.
- Instauración de objetivos y metas. Se establecerán metas claras con el objetivo de obtener cero errores.
- Atacar las causas del error. Se analizarán todas las actividades del proceso productivo con el fin de eliminar cualquier obstáculo que no permita el cumplimiento del sistema de calidad.
- Reconocimiento. Se fijarán incentivos de distintos tipos para todos involucrados en la consecución de las metas establecidas.
- Consejos de calidad. Establecer mecanismos de comunicación de doble vía entre trabajadores y supervisores.
- Un nuevo ciclo. Es un proceso cíclico en el cual se deben establecer acciones y tomar en cuenta las lecciones aprendidas. (Crosby, 1979, p. 21)

Genichi Taguchi

Por otro lado, el método Taguchi proporciona una base para determinar la relación funcional entre los factores controlables del diseño del producto o servicio y los resultados de un proceso, así como un método para ajustar la media de un proceso mediante la optimización de las variables controlables, y un procedimiento para examinar la relación entre el “ruido” aleatorio en el proceso y la variabilidad del producto o servicio.

Los aspectos únicos del método Taguchi incluyen: definición de calidad, función de pérdida de calidad y concepto de diseño robusto (citado en Foster, 2021).

Visualización de la calidad desde una perspectiva de contingencia

Hay una gran cantidad de información contradictoria, por lo que es mejor centrarse en los aspectos fundamentales a saber: ¿Cuáles son nuestras fortalezas? ¿Cuáles son nuestras competencias? ¿En qué áreas necesitamos mejorar? ¿Qué están haciendo nuestros competidores para mejorar? ¿Cuál es nuestra estructura organizativa?

Perspectiva de contingencia: las empresas exitosas adoptan aspectos de cada uno de los diversos enfoques, lo que las ayuda a mejorar.

Resolviendo las diferencias en los enfoques de calidad: una visión integradora

Variables claves

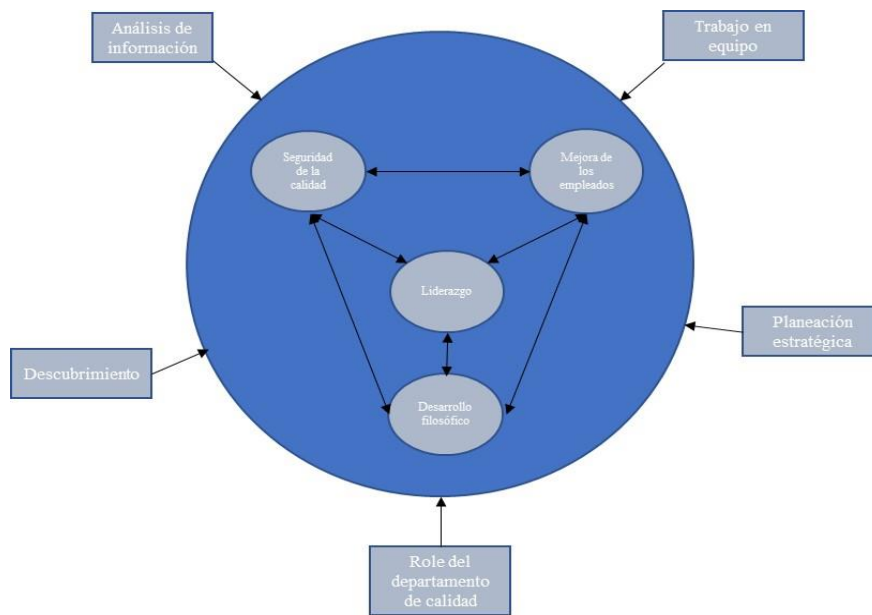
- Liderazgo
- Análisis de información
- Planificación estratégica
- Mejora del empleado
- Aseguramiento de la calidad.
- Papel del cliente en la calidad
- Rol del departamento de calidad.
- Características y limitaciones ambientales
- Impulsado por la filosofía
- Avance de calidad
- Mejora basada en proyectos/equipos

Figura 2. Variables de contenido de mejora de la calidad

Variables	Deming	Juran	Crosby	Taguchi	Ishikawa	Feigenbaum	PZB
Liderazgo	Y	Y	Y		Y	Y	
Análisis de la información	Y	Y			Y	Y	
Planeación estratégica		Y	Y			Y	Y
Mejora del empleado	Y	Y	Y		Y	Y	Y
Seguridad de la calidad de productos y servicios	Y	Y		Y	Y	Y	Y
Papel del cliente en la calidad	Y	Y				Y	Y
Rol del departamento de calidad	Y	Y				Y	
Características y restricciones medioambientales	Y					Y	
Impulso de la filosofía	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Descubrimiento de la calidad		Y				Y	
Mejora basada en trabajo en equipo		Y	Y	Y	Y		

Adaptado de (Foster, 2021).

Figura 3. Marco Teórico para la Gestión de la Calidad



Adaptado de (Foster, 2021).

La gestión de calidad como marco teórico infiere el liderazgo como eje principal pues es este quien relaciona las tareas fundamentales de la calidad; es decir, sin liderazgo ningún proceso de calidad se podría ejecutar. La figura muestra los tres ejes del liderazgo relacionados con la calidad como lo son: el desarrollo de la filosofía de calidad, el mejoramiento del recurso humano y el aseguramiento de la calidad. Para este micro proceso de calidad enfocado en el liderazgo la empresa o los servicios que se presten deben seguir las etapas de descubrimiento, análisis de información, desarrollo de equipos de trabajo, la planeación estratégica; por su parte, el departamento de la gestión de calidad incorpora un modelo de calidad total conceptualmente siempre enfocado en la gestión de liderazgo.

Por otro lado, la visión orgánica de la calidad se basa en analizar la interacción de variables de la calidad como un todo a nivel sistémico, definido como la suma de las partes, las cuales ejecutan sinergia para llegar a un resultado esperado o un fin del proceso.

Por lo anterior, se puede ver la visión sistémica de la calidad como se muestra a continuación:

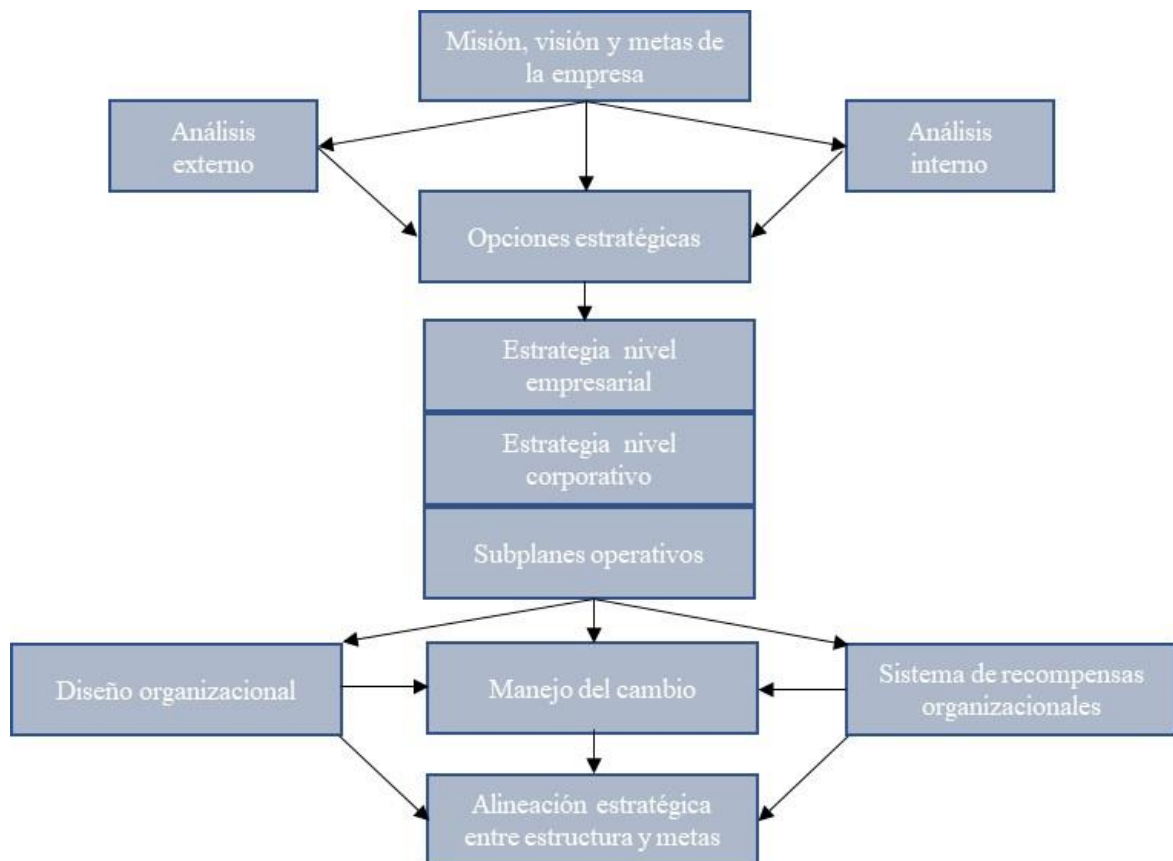
- Comprender que la calidad del producto es el resultado de la interacción de variables, tales como máquinas, mano de obra, procedimientos, planificación y gestión.
- Enfoca la gestión en el sistema como la causa de los problemas de calidad. Es decir, se debe ver cuál es la interacción del sistema de calidad para poder mejorar el mismo.

Una perspectiva de gestión estratégica de la calidad se puede ver a continuación en sus tres componentes claves: Estrategia, Misión, *Core values* (valores fundamentales de la empresa).

- Misión: responde a la pregunta del porqué existe la empresa.
- Estrategia: se refiere al proceso de planificación seleccionado e implementado por una organización para lograr un conjunto de objetivos a largo plazo.

- *Core values*: hace referencia a los principios rectores que simplifican la toma de decisiones en una organización.

Figura 4. *Perspectivas de la gestión estratégica de la calidad*

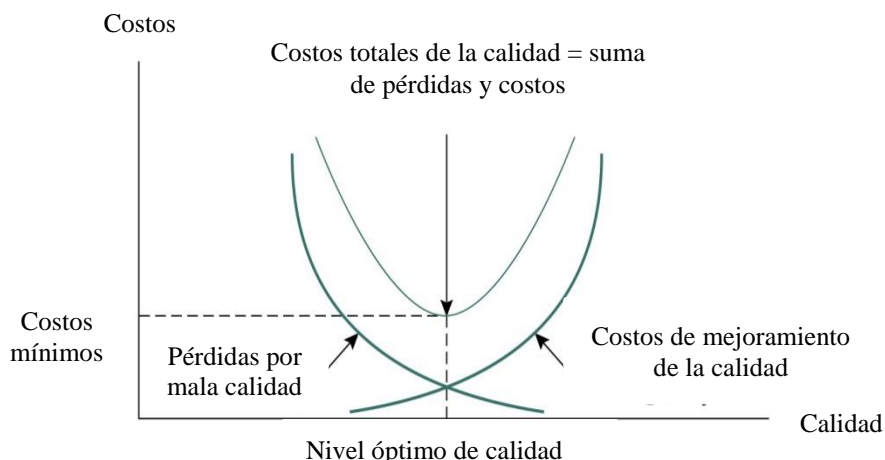


Adaptado de (Foster, 2021).

La calidad en la estrategia organizacional se define por su misión y visión, así como la planeación en el corto o mediano plazo en la alta dirección. La estrategia surge básicamente de un análisis de variables externas e internas que dan como resultado un horizonte claro en los programas de calidad. Las decisiones de este tipo se toman en los tres (3) niveles de la empresa ETO (Nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo) lo cual trae como resultados la etapa de diseño de procesos y cambio organizacional; lo que significa cambios en la forma de ejecutar los procesos y que posteriormente termina en la etapa de alineación estratégica que deben estar relacionadas en la alta dirección para cualquier proyecto que se quiera trabajar.

La calidad, desde su naturaleza, posee varias perspectivas dentro de las cuales se tiene la perspectiva financiera, la cual es muy importante puesto que es requerida para la prestación del servicio, por lo que es vital poder entender cómo funciona la calidad desde este punto de vista. Uno de los enfoques se basa en analizar muy bien la inversión versus el costo de la calidad; esta metodología infiere ver en qué momento la inversión en la mejora de la calidad se vuelve antieconómica, trayendo como resultados en la práctica que, cuando se busca mayores niveles de calidad resulta mucho más costoso o genera mayores gastos; es decir que existe una relación directa en estas variables. Por lo tanto, invertir más allá del nivel de costo mínimo resultará en decisiones no rentables, económicamente hablando, para las organizaciones. A continuación, se muestra el análisis gráfico donde se puede observar esta perspectiva.

Figura 5. *Inversión vs Costos de la calidad*



Adaptado de (Foster, 2021).

Continuando con los enfoques de las perspectivas de la gestión de la calidad, se puede hablar de la perspectiva o enfoque de recursos humanos, la cual tiene tres ejes fundamentales, a saber:

Potenciación de los empleados

- Promover la participación de los empleados de menor rango en la toma de decisiones de sus departamentos o secciones.

Diseño organizacional

- Diseño de sistemas de recompensa, sistemas de pago, estructura organizacional, compensación, mecanismos de capacitación y arbitraje de quejas de empleados.

Análisis de trabajo

- Recopilación de información detallada sobre cada puesto o cargo de trabajo en particular.

Las tres esferas de la calidad posibilitan tener un concepto mucho más claro al momento de tomar decisiones a nivel empresarial. Deben ser tomadas en cuenta en conjunto para poder tener un sistema de mejoramiento de calidad realmente eficiente (Foster, 2021).

Control de calidad

- Basado en el Método Científico.

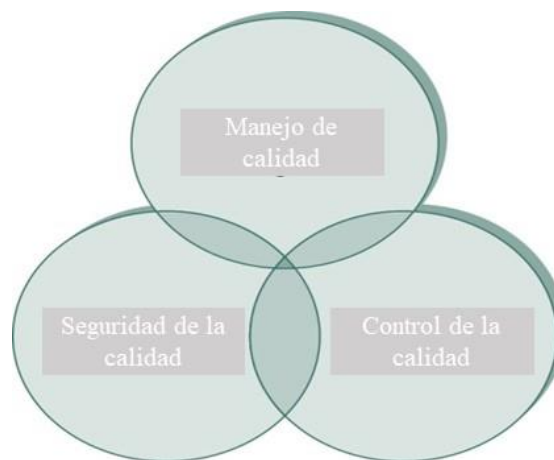
Aseguramiento de calidad

- Actividades asociadas a garantizar la calidad de un producto o servicio.

Gestión de la calidad

- Une las actividades de control y aseguramiento.

Figura 6. *Fundamentos de la calidad*



Adaptado de (Foster, 2021).

Otras perspectivas sobre la calidad incluyen:

- Perspectiva de valor agregado: una evaluación subjetiva de la eficacia de cada paso del proceso para el cliente.
- Perspectivas culturales: diferencias en gustos y preferencias entre diferentes culturas.
- Perspectiva de la teoría de la contingencia: no existe una teoría o método para operar un negocio que se pueda aplicar en todos los casos.

2.1.2 *Gestión de la calidad*

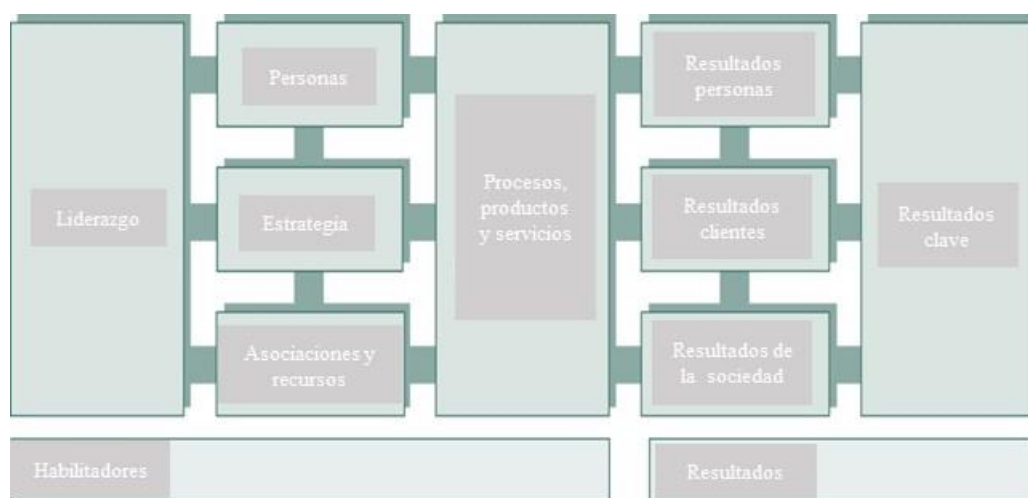
La gestión de la calidad, como corolario al tema que se viene desarrollando, implica definir los elementos que interactúan en una organización y permiten, además, definir las políticas, objetivos y procesos que hacen posible que el proceso se desarrolle conforme a los estándares de calidad propios de cada uno de ellos, bien sean de productos y/o servicios.

A continuación, se mencionan algunos de las normativas y certificaciones o premios que se derivan de ellas.

Premio Europeo a la Calidad

Administrado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

Figura 7. *Premio Europeo a la Calidad*



Adaptado de (Foster, 2021).

Este marco de referencia de calidad toma como referencia el liderazgo el cual actúa como detonador pues es la base de las relaciones tanto del ser humano como de los procesos o servicios que se esté manejando en un sistema de gestión de calidad. Por otro lado, las alianzas estratégicas son claves al momento de tomar decisiones en cuanto a los productos o servicios, lo anterior permite procesos de apoyo relacional los cuales terminan en la toma de buenas decisiones. De la misma manera en análisis relacional al terminar el modelo podemos observar el impacto relacional del factor humano y de estrategias o sinergias aplicadas en buenos resultados a nuestros clientes.

ISO 9000:2015

El enfoque de esta norma que hace parte de la gestión de calidad de las organizaciones, es que las empresas documenten sus sistemas de calidad en una serie de manuales para facilitar el comercio a través de la conformidad del proveedor.

El registro indica que existe un sistema de calidad y se cumple

Los estándares son muy amplios y no específicos, por lo que pueden adaptarse a muchas industrias diferentes.

Los requisitos proporcionan un estándar reconocido de calidad internacional que las empresas pueden seguir en el desempeño de sus procesos.

Esta normativa posee tres estándares, a saber:

ISO 9000 – Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario

ISO 9001 – Requisitos específicos de la norma

ISO 9004 – Gestión para el éxito sostenido de una organización

Posee siete cláusulas que rigen o fundamentan la gestión de la calidad en las empresas:

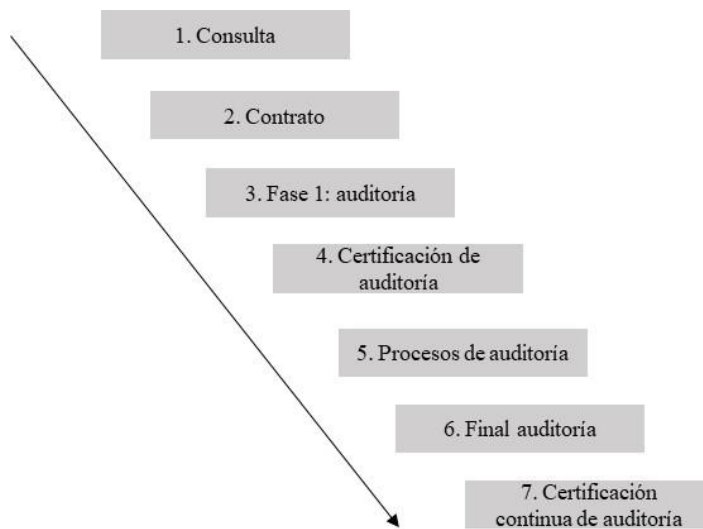
- Cláusula 1: Contexto de la organización
- Cláusula 2: Liderazgo

- Cláusula 3: Planificación del sistema de gestión de la calidad
- Cláusula 4: Soporte
- Cláusula 5: Operación
- Cláusula 6: Evaluación del desempeño
- Cláusula 7: Mejora

Los siete principios:

- Enfoque en el cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de relaciones

Figura 8. Procesos de la ISO 9000:2015



Adaptado de (Foster, 2021).

ISO 21001

Normativa vigente, que se hace eco de la necesidad de las organizaciones educativas para mejorar sus procesos de gestión, alcanzando los resultados esperados en cuanto al proceso de aprendizaje y enseñanza. Se tiene en cuenta certificaciones de calidad, modelos de excelencia, los programas de indicadores educativos, entre otros elementos que propenden por el establecimiento de políticas públicas, asegurando los estándares de prestación del servicio, a la hora de comparar los resultados obtenidos con los propuestos (Gómez, 2022).

Figura 9. *Conceptos claves de la ISO 21001*



Adaptado de (Gómez, 2022).

La figura anterior, permite observar los componentes esenciales de la norma, en virtud del entorno en el que se inscribe, el de la gestión educativa.

Se tienen los requisitos para el desarrollo de los procesos educativos claves en el desarrollo del plan de estudio; así como los principios de equidad y transparencia de los criterios de admisión; la orientación de los procesos enfocados en las necesidades especiales de los estudiantes; el campo de la responsabilidad social como elemento fundamental de la gestión de los procesos educativos; la evaluación del desempeño del personal docente, con los requisitos (perfil) y los aspectos motivacionales que sustenten el desarrollo profesional de los colaboradores; la gestión ética,

conformada por los códigos de conducta o comportamiento que abordan el acoso escolar; la comunicación entre los partícipes del proceso; la accesibilidad física a las instalaciones y programas educativos que se fundamente en la educación y el aula inclusiva; y por último, pero no menos importante, seguridad y protección de los datos que conformen la base de datos de la gestión de calidad educativa que se haya modelado para una determinada institución.

2.1.3 Gestión de la calidad en educación

La gestión de la calidad en la educación encierra dos premisas básicas; por un lado, la calidad en la educación y por el otro, la gestión educativa, para empalmar ambos principios en lo que corresponde a la gestión de calidad en educación.

La calidad conlleva la presencia de un proceso de medición basado en herramientas de evaluación más sofisticadas; tomando para el entorno educativo algunas modalidades a través de las cuales se quiere determinar, no una escuela mejor, sino una escuela diferente, ajustándose a las expectativas de las comunidades, las funciones, los resultados esperados y las características de los participantes en el proceso.

Por lo tanto, se conforma un perfil educativo para estas instituciones que encierra una concepción global de la calidad, que no solo afecta o impacta lo correspondiente al tema educativo, sino que atañe a la calidad del servicio y la forma como interactúa el recurso humano, al interior y exterior de la comunidad educativa.

De acuerdo con lo asumido por Álvarez García et al. (2011),

Un proceso educativo en el nivel básico enfocado hacia la calidad se encuentra focalizado a la determinación de necesidades en cuanto a aprendizaje y aplicación de mecanismos para satisfacerlas de manera eficaz y eficiente. Adicionalmente, la educación se centra en la formación e impulso de diferencias aptitudes y hábitos necesarios para la vida, junto con herramientas para participar como ciudadano desde diferentes ámbitos culturales, políticos

y sociales. Todo lo anterior se combina para el desarrollo del ser humano y el cambio cultural y generacional en todos los niveles de la sociedad.

De lo que es posible inferir que, la institución ofrece un producto o servicio a un cliente que posee requerimientos y expectativas que deben ser satisfechas, siendo estos clientes los estudiantes, padres de familia y la comunidad educativa. Pensando que, al mismo tiempo que es necesario ofrecer la prestación eficiente y eficaz de los servicios acordados, la institución educativa debe intervenir en la solución de problemas futuros con acciones efectivas y acordes con el compromiso de calidad suscrito.

Ahora bien, se dijo en un principio que para la gestión de la calidad educativa se debía hablar, primero de calidad educativa y luego de gestión educativa, lo que se introduce a continuación.

La conceptualización del término gestión es introducido en el ámbito educativo, destacándose la importancia de alcanzar la calidad de los procesos académicos, sin que medie la percepción de la escuela como un negocio o empresa, que persigue el lucro y no los resultados de formación integral para los educandos. Aclarando, entonces, que la gestión de la calidad en un entorno educativo va más allá de los preceptos básicos de la calidad a nivel organizacional; es necesario que se construya, se mejore y llegue a trascender el entorno educativo para llegar a permear las relaciones de todos los actores participantes. Añadiendo lo expuesto por Ezpeleta (1997, p. 1), quien argumenta que “la gestión de la educación se centra en las estrategias de tamizaje y organización que se presentan en la organización educativa”, siendo muy oportuna esta concepción para el tema que se está desarrollando.

De otra parte, la gestión educativa posee cuatro variables, a saber: procesos establecidos y documentados con anterioridad, poseer grupos de interés caracterizados por sus necesidades y

expectativas, un ambiente idóneo y el recurso adecuado para llevar a cabo el proceso de forma eficaz y eficiente, que responda a las características, expectativas y necesidades de la comunidad que impacta.

2.1.4 *Sistemas de gestión de la calidad*

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es la herramienta ideal para todas las compañías que requieren que la producción de bienes o la prestación de servicios cuenten con los estándares más altos de calidad, con el objetivo de cumplir con la satisfacción del usuario final.

Los SGC están fundamentados en las normas internacionales ISO, compuesta por:

ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario»: contiene los fundamentos de los SGC, términos y definiciones.

ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos»: incluye los requisitos en los que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.

ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad»: comprende las directrices para mejorar el desempeño de una organización y garantizar el éxito sostenido. (IsoTools, 2022)

En Colombia, el SGC está enfocado en el establecimiento y posterior cumplimiento de los lineamientos de los estándares de calidad, de acuerdo con el direccionamiento de la norma internacional ISO 9001:2015, así como su aplicación y articulación con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con enfoque por procesos, riesgos y mejora continua de la Entidad (Minciencias , 2022).

2.1.5 *Sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas*

El movimiento gestor de la calidad en las organizaciones empresariales se ha ido expandiendo, permeando cada vez más sectores de la economía, la educación, la política, todo lo

que tenga que ver con procesos. De tal manera que, el Ministerio de Educación Nacional (MEN), las Secretarías de Educación (SED) y la Corporación de la Calidad, han propuesto estrategias y acciones tendientes a clarificar, dirigir y evaluar la gestión en las diferentes comunidades educativas del país. Resulta importante mencionar que, en este sentido, se da la capacitación de líderes del siglo XXI, siendo la Corporación de la Calidad la que diseñó el modelo de excelencia para la gestión educativa, con el premio a la excelencia, tomando como fundamentos para la evaluación y otorgamiento del premio, el gobierno escolar, la innovación y el aprendizaje.

Paralelo a este movimiento en pro de la gestión de la calidad, toman fuerza los modelos de calidad basados en la norma internacional ISO 9001 y el EFQM.

Todo ello alude a que este traslapar de la calidad de lo empresarial a las instituciones educativas, no solo se da en el área administrativa y la gestión de recursos financieros, también se evidencia en los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación que se lleva a cabo en los colegios. Asumiendo estos procesos bajo el enfoque de productividad para alcanzar niveles ideales de competitividad y calidad.

2.1.6 Sistemas de gestión en instituciones educativas de preescolar

Los sistemas de gestión en instituciones educativas de preescolar están contemplados de manera significativa, en los lineamientos de la ISO 21001, por tratarse de organizaciones que atienden la población de la primera infancia, edades de 0 a 4 años, para los cuales establece en el anexo A los requisitos para la educación de la primera infancia, de los cuales se mencionan a continuación, los aspectos más significativos (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).

Generalidades

El documento aplica la concepción de la educación para la primera infancia (ECE), la cual hace referencia a los niños y niñas ubicados en nivel 0 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE). Su principal objetivo contribuir al desarrollo físico, emocional, social e intelectual de los niños.

Principios

Las instituciones, en el deber ser establecido por la norma, deben velar por el respeto de los derechos de los niños de acuerdo a lo establecido por la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Instalaciones

Se hace necesario la instalación de:

- a) Recursos de aprendizaje para ECE
- b) Lugares para que los niños jueguen
- c) Ubicaciones para hacer labores de guardería.

Competencia

Es un deber de la compañía el fomento de la capacitación especializada y la formación en ECE.

Comunicación

Se deben establecer canales y mecanismos de comunicación efectiva entre los padres o acudientes y los profesores con el fin de asegurar una comunicación clara en diferentes temáticas relacionadas con los niños.

Planes de aprendizaje individual

Se deben realizar un análisis de las necesidades y expectativas, tanto de los padres de familia como los niños involucrados en el proceso, con el objetivo de establecer una

planeación específica individualizada. El proceso de actualización de los planes debe hacerse de manera periódica en la cual se documenta la evolución propia de cada individuo. Entre los miembros de la organización se deben establecer funciones claras con respecto a la formulación, socialización, control y revisión de los planes

Dentro de los planes individuales se deben incorporar:

- a) Establecer objetivos tanto generales como específicos junto a los indicadores de medición.
- b) El listado de procesos, actividades, estrategias individualizadas y todos los recursos necesarios.
- c) La determinación de la responsabilidad en los planes de cada uno de los miembros involucrados en el proceso.
- d) Cronograma de aplicación.
- e) La determinación de riesgos y controles.
- f) El cronograma de implementación y evaluación con los actores responsables.

Se debe tener en cuenta la opinión, percepción, iniciativas e ideas de tanto el niño como sus padres al momento de la formulación del plan.

La documentación de todo el proceso junto con los resultados y las revisiones y modificaciones periódicas deben quedar registrados de manera correcta.

Recepción y entrega del niño

El procedimiento para la recepción y la entrega de los niños debe ser establecida por las directivas de la organización, la cual debe ser socializada y documentada.

Recepción del niño

Se debe:

- a) Determinar al miembro del equipo y el lugar en la organización donde se realice el proceso de recepción del niño al inicio de la jornada escolar.
- b) Establecer un mecanismo para el intercambio de información importante sobre el niño entre la persona receptora y la familia.

Entrega del niño

Se debe:

- a) Determinar al miembro del equipo y el lugar en la organización donde se realice el proceso de entrega del niño al finalizar la jornada escolar.
- b) Establecer un mecanismo para el intercambio de información importante sobre el niño entre la persona entregadora y la familia.
- c) Establecer mecanismos de verificación en el cual se cerciore la entrega del niño a personas autorizadas.
- d) Establecer lineamientos y acciones en caso de momentos esporádicos y excepcionales en los cuales se debe entregar el niño a personas no autorizadas.
- e) Establecer lineamientos claro de aseo e higiene corporal en los cuales se debe hacer entrega el niño.

Cuidado de la higiene

Se debe:

- a) Determinar el estándar de higiene diferencial para cada niño.
- b) Incentivar la autonomía progresiva del niño con respecto a su higiene
- c) Definir que todos los niños tengan los implementos necesarios para su higiene.
- d) Documentar la información relacionada con la higiene del niño

Cuidado en caso de enfermedad o accidente

Se deben establecer y determinar planes de acción y contingencia en la eventualidad que un niño se vea envuelto en una enfermedad o un accidente.

Adicionalmente, se deben establecer reglas claras en torno a la aplicación de medicamentos al niño enfermo. Junto con los lineamientos expuestos anteriormente, se debe expedir una autorización firmada por los padres o personas autorizadas para la administración de medicamentos al niño.

La gestión y el control de los medicamentos dentro de la institución debe hacerse de manera rigurosa y periódica con un correcto almacenaje y manejo de estos.

Dentro del control de medicamentos, se debe establecer una ficha con la información importante relacionada con cada uno de los medicamentos en la que se incluya la dosis, presentación, vía de administración y tiempo de administración.

Materiales, equipos y espacios pedagógico-lúdicos

La organización debe hacer una correcta planeación, selección y gestión de todos los implementos y espacios pedagógico-lúdicos con los cuales los niños van a tener interacción.

Se debe establecer lineamiento y reglas con respecto a la gestión, control y aseo de los implementos o espacios utilizados por niños, los cuales deben estar documentados de manera correcta. (ISO, 2018)

De tal manera que, en el horizonte de los sistemas de gestión de calidad educativa para educación preescolar, para esta investigación se tendrá en cuenta todo lo explicitado en la norma internacional ISO 21001.

2.1.7 Estrategia de cero a siempre

La Estrategia de Cero a Siembre (DCAS)

Es un conjunto de lineamientos, estrategias y actividades planeadas desde la nación enfocadas a las zonas territoriales, con el objetivo de ayudar y asegurar el desarrollo de los niños y niñas categorizados como primera infancia, mediante la interacción de diferentes entidades articuladas en la promoción de los diferentes planes, programas, iniciativas y proyectos con enfoque diferenciador de acuerdo a las necesidades y expectativas (Comisión Intersectorial de Primera Infancia , 2018, p. 6)

Está en marcada en los principios o teorías que relacionan las cuatro dimensiones que lo conforman: Ruta Integral de Atenciones, Fundamento Político, Prosperidad en la primera infancia y Concebir y comprender.

Entre sus prioridades se cuenta:

- Los niños de 0 a 6 años se determinan como un grupo poblacional de prioridad para las políticas de estado.
- La relación entre entidades de diferentes sectores es un paso clave en el logro de los objetivos planteados junto con la consecución de recursos dentro de todos los niveles.
- Establecimiento de lineamientos claros en torno a la gestión de los diferentes planes y programas dentro de la Estrategia global con el objetivo del cumplimiento de los derechos de la primera infancia en todo el territorio nacional.
- Construir una visión sobre el desarrollo infantil de la primera infancia de niños y niñas, para poder alinear las capacidades y recursos estatales para la consecución de esta.
- Establecer estrategias diferencias de acuerdo al entorno social, familia y personal de cada niño y niña. (Presidencia de la República, 2016)

2.1.8 *Requisitos del contexto de sistemas de gestión*

Para este ítem específico se tomará en cuenta el listado de nuevos requisitos formulados por la ISO 9001:2015, como una nueva actualización que va desde el punto 4 al punto 10 de la norma.

4. Contexto de la organización

4.1 La organización y su contexto.

4.2 Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.2 Política.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.2 Objetivos de calidad y planificación.

7. Soporte

7.2 Competencia.

7.3 Concienciación.

7.4 Comunicación.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional.

Los siguientes apartados no son un nuevo requerimiento en sí, pero se establecen como nuevas cláusulas:

9. Evaluación desempeño

9.2 Auditorías Internas.

9.3 Revisión por la dirección.

10. Mejora

10.1 Generalidades.

10.2 No conformidades y acciones correctivas.

10.3 Mejora continua. (Escuela Europea de Excelencia , 2017)

También se presentan los requisitos que están relacionados con la norma ISO 21001 de gestión de la calidad educativa, que se asumen son: a) realizar un diseño de programas y desarrollo; b) establecer el desarrollo de los resultados obtenidos; y c) evaluar el diseño curricular.

2.1.9 Identificación de requisitos

La identificación de requisitos de la norma internacional ISO 21001 son concordantes al mismo tiempo que se alinean con los objetivos de las instituciones educativas que aportan, comparten y facilitan el conocimiento a través de la enseñanza, la capacitación y la investigación, independientemente del tipo y tamaño; siendo además importante añadir que “el estándar se centra en la interacción entre la institución, los alumnos y otros beneficiarios” (Henríquez, 2021, párr. 12).

De tal manera, que la norma, en la búsqueda de la mejora en la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios de los programas educativos, así como del personal en general, incluirá “los procesos para mejorar el sistema y la garantía de conformidad con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios” (Henríquez, 2021, párr. 13).

2.1.10 Armonización de requisitos

De acuerdo al objetivo de esta investigación, armonizar los principios y requisitos de la norma ISO 21001 con la Estrategia de políticas públicas, de Cero a Siempre, se menciona este proceso en particular que se debe llevar a cabo para estandarizar y armonizar conceptos, la cual se enfoca en la producción y definición de forma continua de conceptos conjugados, con el propósito de comparar e integrar la información que se origina en el ámbito nacional e internacional, lo que

va de la mano con el objetivo misional del producto, en este caso, la educación para la primera infancia, y la organización, tomando en cuenta los programas de políticas públicas para la atención integral del menor en Colombia.

Este proceso permite obtener los elementos requeridos para la construcción de los marcos conceptuales necesarios para llevar a cabo tal integración y armonización de la información recabada.

Por otro lado, los procesos de armonización posibilitan tener escenarios donde la transparencia, confianza y credibilidad de la calidad técnica de las organizaciones esté por encima de cualquier interés particular, para que existe mayor comprensión y aprovechamiento de la información, en el contexto de los principios regidores de coherencia, comparabilidad y calidad (Franco et al., 2020).

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Edad temprana

El entorno que se vive en la actualidad en relación con la primera infancia en Colombia toma elementos de las condiciones éticas, sociales, económicas, entre otras. Desde una primera vista, es un deber del Estado, junto a la sociedad, el aseguramiento del desarrollo de la primera infancia, con una clara prioridad por encima de los derechos de los otros grupos poblacionales, debido a la vulnerabilidad y la importancia de los niños en la sociedad. Por su parte, desde la mirada científica, la apuesta por el desarrollo de los niños se observa como una actividad clave en el desarrollo de la sociedad. Los datos y la información científica son irrefutables. Desde diferentes disciplinas y campos del conocimiento se enfatiza en la importancia que tiene establecer políticas y planes enfocados en el desarrollo integral de los niños en una etapa temprana. La evidencia se centra en la evolución y crecimiento que presentan los niños durante esta etapa de la vida en

diferentes ámbitos personales, sociales, físicos y culturales. Por su parte, el cerebro se desarrolla durante esta etapa de una manera única e irrepetible, ya que establece de 700 a 1000 nuevas conexiones neuronales por segundo, resultado de las interacciones con su entorno y de los estímulos que reciben. Este tipo de conexión que se desarrolla de manera temprana favorece los procesos de neuro plasticidad que son la base para la salud mental, el rendimiento en cuanto a actividades de aprendizaje y las aptitudes para desarrollarse en un entorno social (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

Desde el enfoque social y cultural, la apuesta por el desarrollo de la primera infancia es de suma importancia ya que es un proceso multidimensional en el que se involucran diferentes variables. Tener en cuenta el relacionamiento entre todos los factores, determina de cierta manera la integralidad del proceso de desarrollo ya que es la etapa donde se generan impactos positivos que favorecen el desarrollo humano y personal. Desde la perspectiva de la sociedad, y de acuerdo con el artículo 4° de la Ley 1804 de 2016, “el desarrollo de capacidades y la autonomía del individuo está ampliamente relacionado con la interacción propia entre los actores y su entorno” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

En este orden de ideas, se introduce en este marco lo correspondiente a la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre. La Ley 1804 de 2016 en su artículo 19 determina que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es el ente coordinador del SNF en la cual se encomienda dos actividades clave: en un primer momento ser la entidad líder en la puesta en marcha en las regiones respecto a la estrategia de implementación de la Ruta Integral de Atenciones RIA y por otro lado coordinar las acciones relacionada con la protección de la Primera Infancia. Debido a que realiza actividades técnicas directas, es responsabilidad del ICBF la socialización de la política y los lineamientos en la comunidad que va a ser atendida y dentro de

todos los actores del proceso. De acuerdo con las disposiciones anteriores, dentro de los desafíos que debe enfrentar todos los integrantes del Sistema Nacional de Bienestar Familia (SNBF) se encuentra el análisis de la evolución del concepto de calidad del servicio educativo para los niños, al mismo tiempo de mejorar los procesos de las Entidades Administradoras del Servicio (EAS) y de sus entidades en las regiones, para con esto asegurar la atención priorizada en la primera infancia. Aunado a lo anterior, todo el sistema debe estar preparado para la prestación de las actividades de educación integral a la primera infancia con enfoque de mejora continua (Consejería presidencial para la niñez y la adolescencia, 2022).

2.2.2 Atención Integral

Tomando los conceptos incluidos en la normatividad aplicable, la atención integral se define como las actividades realizadas entre entidades de diferentes sectores que se encuentran relacionadas entre sí, que buscan el aseguramiento de las condiciones en las cuales se desarrollan los niños en aspectos sociales, humanos y materiales. Estas condiciones deben ser planeadas de manera correcta y actuar de manera permanente ya que involucran diferentes entidades nacionales y territoriales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

Atención a la Primera Infancia en el ICBF

La Política de Estado para el Desarrollo Integral De Cero a Siempre se encuentra regida mediante el artículo 19 de la Ley 1804 de 2016 en la que se estipula la atención a la primera infancia y se dictamina algunas funciones del ICBF:

- a) Socializar las directrices y políticas relacionadas con el desarrollo de la primera infancia.

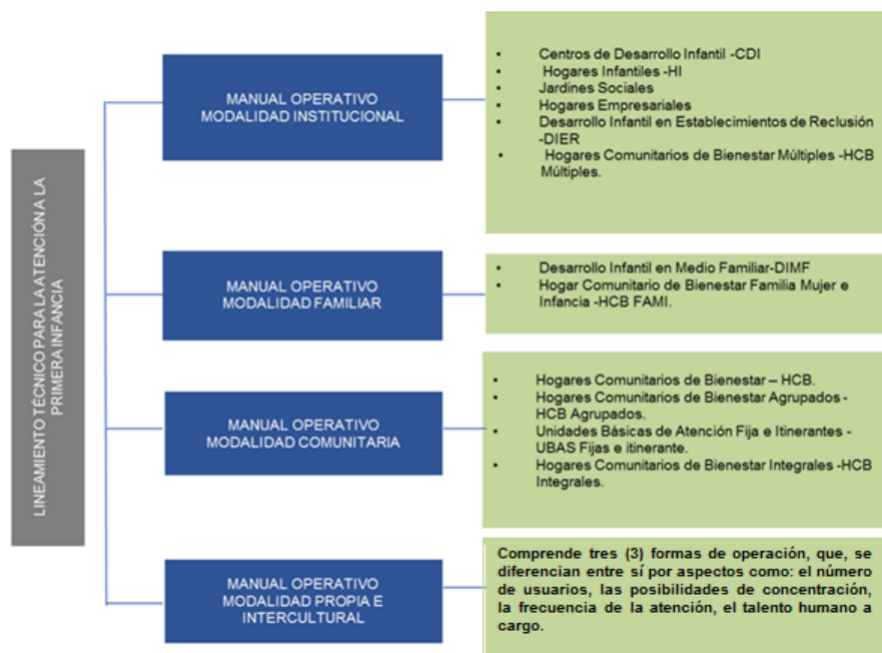
- b) Coordinar la puesta en marcha de todos los procesos relacionados con los servicios de educación a la primera infancia de acuerdo con la normatividad técnica.
- c) Hacer seguimiento y control de las actividades y diferentes modalidades en atención en el modelo educativo en la primera infancia (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

Para lo descrito anteriormente, los niños deben tener servicios educativos en el nivel inicial de calidad, así:

- Actividades enmarcadas en la pedagogía asegurando el desarrollo integral.
- Personal capacitado.
- Lineamientos claros de acompañamientos a padres y ciudadanía que produzcan enlaces para fomentar un entorno adecuado.
- Diseño de actividades con el objetivo del desarrollo de identidad y personalidad.
- Aseguramiento de un sistema de alimentación adecuado.
- Ambientes educativos protectores para el aseguramiento de la calidad.
- Aseguramiento de la atención priorizada.
- Control y seguimiento a los actores involucrados en el proceso (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

Figura 10

Lineamiento técnico para la atención a la primera infancia



Adaptado de (ICBF, 2020).

Componentes de calidad de la educación inicial

Con el objetivo de dar directrices en las diferentes actividades en cada una de las modalidades se determinan los componentes de calidad de la educación inicial, con los cuales se puede formular y establecer el Plan Operativo de Atención Integral o Plan de Trabajo, de acuerdo con las condiciones del territorio en el cual se van a aplicar. Cada uno de los componentes están diseñados para que encajen específicamente en cada modalidad, que permiten sean ajustados acorde a las condiciones de la comunidad, lo que permite y asegura una correcta implementación de las políticas, lineamientos y estrategias diseñadas para asegurar la calidad en la atención en la primera infancia. Los componentes de calidad son: Familia Comunidad y Redes Sociales; Salud y Nutrición; Proceso Pedagógico; Ambientes Educativos y Protectores; Talento Humano y Administrativo y de Gestión.

2.2.3 Ruta Integral de Atenciones - RIA

Atenciones priorizadas para promover el desarrollo integral de la primera infancia

La Ruta Integral de Atenciones -RIA se define como el instrumento que organiza la prestación de servicios en cada entorno con el objetivo del desarrollo en la primera infancia de cada niño, de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas en la estrategia “De cero a siempre”. El conjunto de actores de diferentes sectores articulados de manera eficaz, junto con la responsabilidad asignada dentro de la estrategia, son elementos clave para el cumplimiento de la RIA, en búsqueda del aseguramiento que en cada entorno en el cual tiene contacto los niños de primera infancia cuenten con las condiciones necesarias para la promoción de su desarrollo. La Comisión Intersectorial para la Primera Infancia ha establecido unos puntos centrales en torno al desarrollo de la primera infancia, los cuales deben asegurarse y ejecutarse de acuerdo con la estructura de la prestación del servicio en cada modalidad (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2020).

2.3 Marco legal

Normas Internacionales

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de la Naciones Unidas, s.f.).
- Convención sobre los Derechos del Niño (Organización de la Naciones Unidas, 2006).
- Educación para Todos - Marco de Acción para las Américas (Equidad para la infancia, 2017).
- ISO 21001/2018 (ISOTOOLS, 2020).

Normas Nacionales

- Constitución Política de Colombia - Ley 12 de 1991 (Congreso de Colombia, 1991).
- Ley 12 de 1991- Adopción de la Convención sobre los Derechos del Niño (Congreso de Colombia, 1991).

- Ley 115 de 1994 - Ley General de Educación (Congreso de la República, 1994).
- Ley 1098 de 2006 – Código de la Infancia y Adolescencia (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2006).
- Ley 1176 de 2007 - Regulación de los recursos destinados a la atención de la primera infancia en el Sistema General de Participaciones (Congreso de la República, 2007).
- Ley 1804 de 2016 – Ley Política Pública de Cero a Siempre (Instituto Colombiano de Binestar Familiar, 2016).
- Ley 1878 de 2018 – Modificación al Código de la Infancia y Adolescencia (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018).
- Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 (Congreso de la República, 2019)
- Acto Legislativo 04 de 2007 - Destinación de recursos a la atención de la primera infancia en el Sistema General de Participaciones (Congreso de la República, 2007)

3 Método

El método seleccionado para llevar a cabo la investigación correspondiente a la Revisión Sistemática de Literatura (RSL), es el planteado por Hernández et al. (2014), en su enfoque cualitativo, específicamente el del interpretativismo.

3.1 Enfoques cualitativos

El enfoque cualitativo de la investigación es caracterizado por ser abierto y expansivo, enfocando los aspectos destacado con relación a un estudio; por lo cual, pueden no ser direccionado en el inicio de la investigación, requiriendo de la revisión de la literatura como un fundamento clave para la comprensión de los diferentes fenómenos, basándose en el contexto de una determinada situación y en la intuición del investigador. Este enfoque se aplica a un número menor de casos, de tal manera que se logre la comprensión de la situación estudiada o dar una respuesta a un planteamiento, con el fin de entender las dimensiones tanto internas como externas que surgen de las experiencias identificadas por los individuos objeto de investigación, valorando los procesos y generando teorías basadas en los puntos de vista de los participantes (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P., 2014, pág. 361)

Tabla 1

Comparación de las etapas procesos cuantitativos y cualitativos de acuerdo a los procesos generales del método de investigación

Características cuantitativas	Procesos básicos del proceso de investigación	Características cualitativas
Se fundamenta en la revisión analítica de la literatura. Se orienta a la descripción, predicción y explicación. Específico y acotado. Centrado en variables. Dirigido hacia datos medibles u observables.	Planteamiento del problema.	Se basa en la literatura y las experiencias preexistentes. Se orienta a la exploración, descripción y comprensión del fenómeno. Emergente y abierto que va enfocándose de acuerdo a cómo se desarrolla el proceso. Orientado a las experiencias de los participantes del estudio.

Características cuantitativas	Procesos básicos del proceso de investigación	Características cualitativas
Se encarga de direccionar el proceso. Justifica el planteamiento y la necesidad de llevar a cabo el estudio.	Revisión de la literatura.	Contextualiza el proceso. Da justificación del planteamiento y de la necesidad de llevar a cabo el estudio.
Por lo general se establecen con antelación, son predeterminadas, y necesitan ser comprobadas.	Hipótesis.	Las hipótesis planteadas en este tipo de estudio son de naturaleza emergente
Preestablecidos para ser implementados al pie de la letra.	Diseños.	Son emergentes, porque se van implantando de acuerdo con el contexto y las circunstancias propias del estudio.
La muestra es seleccionada a partir de fórmulas y estimaciones de probabilidad.	Selección de la muestra.	La muestra dependerá de la comprensión del fenómeno estudiado, según el contexto y las necesidades.
Se utilizan instrumentos predeterminados. Antes de proceder al análisis se realiza la recolección de los datos.	Recolección de los datos.	Los instrumentos a emplear se pueden ir acoplando al estudio Los datos van emergiendo paulatinamente.
Se clasifican según categorías predeterminadas. Se realizan análisis estadísticos Se describen tendencias, contraste de grupos o relación entre variables. Comparación de resultados con predicciones y estudios previos (estado del arte o del conocimiento).	Análisis de los datos.	Los datos generan las categorías a estudiar. Análisis temático. Descripción, análisis y desarrollo de temas. Significado profundo de los resultados.
Se realiza la distribución de variables, coeficientes, tablas y figuras que relacionan variables, así como modelos matemáticos y estadísticos.	Presentación de resultados.	Maneja categorías, temas y patrones; además de tablas y figuras que asocian tanto categorías, materiales simbólicos y modelos.
Es de tipo estándar Objetivo y sin tendencias.	Reporte de resultados.	Es de tipo emergente y flexible Reflexivo y con aceptación de tendencias.

Adaptado de Hernández et al. (2014).

La tabla anterior corresponde al comparativo que se realiza entre estos dos tipos de investigación, tomando en cuenta que el presente estudio es de tipo cualitativo; por tanto, el grupo de investigación se acoge a las características cualitativas, en cada uno de los procesos fundamentales del proceso que se llevó a cabo.

3.2 Etapas de investigación de los procesos cualitativos

De acuerdo a lo establecido por Hernández et al. (2014), los planteamientos cualitativos conllevan una serie de pasos para su realización:

- Determinar el propósito central, objetivos y las preguntas de investigación iniciales, la justificación y la viabilidad del estudio.
- Realizar una exploración de las deficiencias identificadas en el conocimiento de la problemática.
- Elegir el contexto donde se iniciará el estudio del problema de investigación.
- Proponer el tamaño de la muestra inicial para la investigación.
- Brindar un contexto de la situación estudiada (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P., 2014).

3.3 Planteamientos cualitativos

El planteamiento cualitativo normalmente comprende:

- El establecimiento de los objetivos y el propósito de la investigación.
- La elaboración de las preguntas de investigación.
- El planteamiento de la justificación y de la viabilidad del estudio.
- La exploración de las deficiencias o carencias de conocimiento de la problemática.
- La definición del contexto en el que se desenvuelve el estudio.

Estos planteamientos se fundamentan en el fenómeno o problemática principal de interés; es decir, la finalidad del estudio se coloca en la idea fundamental de la investigación, por lo que se hace necesaria la fijación de objetivos complementarios que brinden una claridad y que evidencien lo que se desea conocer (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P., 2014).

3.4 Revisión Sistemática de Literatura (RSL)

La revisión sistemática de literatura (RSL), es, según Velázquez (2014, citado en Casas Corrales y Castro Popayán, 2019, p. 9), “... mecanismo para recolectar, organizar, evaluar y sintetizar toda la evidencia disponible respecto a un fenómeno de interés, ya sea para mejorar la práctica actual (mostrar que es lo que realmente funciona) o para sugerir nuevas direcciones de investigación”; de lo cual se puede inferir que es una investigación secundaria de fuentes primarias, por estas sus propios estudios o matriz documental.

El proceso se inicia con un mapeo sistemático, el cual se describe en la siguiente figura.

Figura 11 Mapeo sistemático



Las fases que se observan parten de la definición de la pregunta de investigación bajo la estructura PICO, la cual corresponde a la factorización de una pregunta que podría resultar muy abstracta o ambigua, de tal manera que la técnica permita convertir aquella en una pregunta empírica con la cual se pueda llevar a cabo la investigación.

Por lo que la pregunta de investigación que se formula en este estudio es ¿Cuál es la propuesta de Armonización de los Requisitos de la Norma NTC-ISO 21001:2018 de Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas con la Estrategia de Cero a Siempre: Fundamento Técnico Atención Integral, que evidencie el cumplimiento de dichos requisitos de la norma

internacional en el programa analizado con el fin de ser más competitivos y eficaces en su implementación?

Para lo cual se pasó a la siguiente fase del pre análisis (3) búsqueda de los tesauros (catálogos) y operadores de búsqueda, siendo los primeros las bases de datos de revistas indexadas de diferentes universidades, los corolarios de las diferentes normas implícitas en el proceso, trabajos de grado y artículos de otras fuentes académicas; y los operadores de búsqueda las plataformas disponibles así como las palabras claves o descriptoras: armonización de la norma con programas de políticas públicas, atención integral, ruta de atención integral, estrategia de Cero a Siempre, políticas públicas, gestión de calidad educativa, primera infancia, política de primera infancia, entre otras.

Acto seguido, encontrándose más de 100 documentos, se procedió a aplicar los filtros o criterios de exclusión que corresponden a la vinculación de los documentos a la problemática presentada, la armonización de los requisitos de la norma ISO NTC 21001 /18 con la implementación de la estrategia DCAS, en cuanto a la Ruta de Atención Integral.

Por tanto, al final, el corpus documental quedó constituido por 67 elementos de las diferentes clases anteriormente descritas.

Finalmente, la fase 4 referida a la identificación y cumplimiento de las pautas PRISMA, que, en el contexto de las revisiones sistemáticas de literatura, es un protocolo que presenta un plan determinado con un plan determinado de antemano para dicha revisión; es decir, se detalla los fundamentos y el abordaje metodológico y de análisis que se realizó previamente a la revisión.

Por otro lado, de acuerdo a Velásquez (2015), “Las revisiones de literatura tienen como fin resumir, compilar, criticar y sintetizar la investigación existente sobre un área temática o fenómeno

de interés usando un proceso de búsqueda, catalogación, ordenamiento, análisis, crítica y síntesis” (parte I, p. 1).

Por otro lado, el objetivo de una SLR es proporcionar un resumen exhaustivo de la literatura disponible pertinente a una pregunta de investigación.

Así mismo, “La RSL posee un papel fundamental como mecanismo para recolectar, organizar, evaluar y sintetizar toda la evidencia disponible respecto a un fenómeno de interés, ya sea para mejorar la práctica actual o para sugerir nuevas direcciones de investigación” (Velásquez, 2015, parte II, p. 1).

“El proceso de revisión sistemática de literatura conlleva una serie de pasos, a saber: planeamiento, ejecución y reporte; cada uno de ellos contempla, a su vez, una serie de actividades que llevarán a alcanzar el objetivo propuesto” (Velásquez, 2015, parte III, p.1).

Por último, Velásquez (2015, parte IV), menciona los aspectos fundamentales que se llevan a cabo para el proceso de RSL, entre los que se cuentan “el proceso de la búsqueda, selección de estudios, análisis de los documentos seleccionados, análisis de calidad la extracción de información y, la síntesis de datos de la respuesta de las preguntas de investigación a la luz de la información recopilada”.

3.5 Diseño del metodológico de investigación

Tabla 2

Diseño metodológico

Dimensiones	Enfoque cualitativo
Marcos generales de referencia básicos	Para la presente investigación se tomará el paradigma del interpretativismo ¹ por ser el que mejor se adapta al fin que se persigue

¹ Interpretativismo: El interpretativismo se opone directamente al positivismo. Se originó a partir de los principios desarrollados por Kant y valora la subjetividad.

Realidad que se va a estudiar	Se parte de la premisa que las variables de estudio, en este caso Programa Cero a Siempre y los requisitos de la norma NTC-ISO 21001 para la gestión de las instituciones educativas, están relacionadas de forma tal que intentan dar respuesta a todas las dimensiones que se analizan (dentro de la norma), para enfocarse en el aspecto de la ruta integral de atenciones.
Naturaleza de la realidad	Esta es cambiante de acuerdo no solo a la realidad que se vive en las instituciones educativas en el país, sino a la subjetividad que encierra la implementación del programa en cada una de ellas.
Meta de la investigación	Analizar el estado de armonización en el que se encuentra el programa de Cero a Siempre como política de Estado con los preceptuado por la norma NTC-ISO 21001 en torno a la gestión que llevan a cabo las instituciones educativas del país.
Posición personal del grupo investigador	Como grupo interdisciplinario compuesto por profesionales en ingeniería y química-farmacia, la posición es explícita, por cuanto intenta analizar el fenómeno planteado desde su perspectiva y praxis profesional.
Papel de los fenómenos estudiados	Resultan interactivos por cuanto la dependencia de la efectividad y eficiencia de la gestión educativa, normada por la NTC mencionada, está directamente vinculada con lo consagrado en el programa de Cero a Siempre.
Relación básica entre el investigador y el fenómeno estudiado	Se plantea una relación dinámica, donde interactúan saberes, normas, voluntad, práctica pedagógica, en el marco de la gestión de entidades educativas.
Generación de la teoría	Con la interiorización de los resultados de la investigación se conformará y argumentará la posición teórica del grupo investigador, afianzando los modelos que en la práctica necesitan ser revisados y ajustados.
Papel de la revisión de la literatura	Por tratarse de una revisión sistemática y documental de material correspondiente al objeto de estudio, estos constituyen el acervo documental que guiará el desarrollo de la investigación.
Revisión de la literatura y las variables o conceptos de estudio	A través del ejercicio antes mencionado, se procede a correlacionar cada una de las variables estudiadas con el material procedente, de tal manera, que sean seleccionadas, agrupadas y analizadas a partir de estas variables o dimensiones de la problemática planteada.
Hipótesis	El programa Cero a Siempre está en armonía con lo planteado por la norma NTC-ISO 21001 en tanto esta regula el sistema de gestión educativa en el país, en uno de sus aspectos principales, ruta antecion integrales, como derecho inherente y constitucional para todos los niños colombianos.
Diseño de la investigación	Se determinará un diseño abierto, flexible que pueda ser ajustado en la medida que se dé la correlación a analizar.
Población - muestra	Por ser el enfoque de la investigación cualitativo, no se pretende generalizar los resultados en cuanto a los documentos provenientes de la búsqueda realizada de acuerdo a las palabras que definen el fenómeno en estudio, ya que tan solo se tiene una pequeña parte de estos, con el límite establecido para llevar a cabo la investigación.
Naturaleza de los datos	Es cualitativa por cuanto se pueden resumir con imágenes o palabras y así recopilar datos más abundantes y detallados con menos personas.
Recolección de datos	Se realizará una selección de los documentos existentes en la plataforma del programa de Cero a Siempre, con la finalidad de acoplarlos a los objetivos formulados. Posterior a la selección de los documentos, serán agrupados y analizados para relacionarlos estos con la hipótesis planteada en el estudio. Se construirá una matriz documental que describa los hallazgos y las observaciones que se derivan del proceso.
Concepción de los participantes en la recolección de datos	Se incluye el equipo investigador como partícipes en el proceso investigativo.
Finalidad del análisis de los datos	Comprobar la hipótesis planteada en torno a la armonización del programa y lo preceptuado en la norma, en el marco del sistema de gestión educativa.

Características del análisis de los datos	El análisis consiste en describir información y desarrollar temas.
Forma de los datos para analizar	Están conformados por documentos que corresponden a la búsqueda inicial efectuada en torno a las palabras claves.
Proceso del análisis de datos	Establecer correlaciones entre las variables y subvariables con los hallazgos documentales.
Perspectiva del investigador en el análisis de datos	Se da a partir de los hallazgos documentales (jnterna), presentando el grupo investigador su posición al respecto.
Principales criterios de evaluación en la recolección y análisis de los datos	Se requiere la veracidad, confiabilidad de la fuente y representatividad con el fenómeno estudiado
Presentación de resultados	A partir de la construcción de las matrices y el análisis documental correspondiente a las variables o categoría de análisis, serán presentados los resultados.
Reporte de resultados	Se organizarán los resultados con el protocolo utilizado por la cátedra o programa que origina el estudio.

Adaptado de Hernández et al. (2014).

Planteamiento cualitativo

El método seleccionado es de enfoque cualitativo, ya que se ajusta a la temática analizada en el presente proyecto, además que se estar relacionado con la revisión sistemática de literatura (SRL), la cual no busca una estimación numérica sino una generación el contexto de un tema determinado (Velasquez, 2015). Adicionalmente, se tiene en cuenta que la justificación se basa en la necesidad de realizar una revisión y formulación de preguntas específicas que pretenden reflejar el estado actual de una investigación, lo cual puede ser un aspecto complejo para muchos autores, pero que se requiere de etapas clave para una estructuración clara de la información. De acuerdo a este método se desarrollaron las fases o etapas del proceso cualitativo planteado.

Etapas de investigación del proceso cualitativo

Fase I. Planteamiento inicial del proceso de investigación. Se definieron los objetivos e inquietudes que dieron inicio al proceso; así como la justificación, la exploración de los vacíos en el desarrollo de estudios del tema abordado, y la definición del contexto o unidad de análisis que corresponde a la armonización entre los requisitos de la Estrategia de Cero a Siempre y los requisitos de la ISO 21001:2018, en materia del sistema de gestión de calidad educativa.

Fase II. Revisión de la literatura. Se determinó una búsqueda de acuerdo a la línea de investigación del presente estudio: la ruta integral de atenciones, con base en lo cual se realizó el corpus documental correspondiente a las variables en estudio.

Fase III. Desarrollo de los objetivos específicos formulados. Inicialmente se determinaron los criterios de armonización del programa de política públicas de cero a siempre con los requisitos de la norma internacional ISO 21001; a continuación se creó la matriz de armonización correspondiente, hasta llegar a determinar las recomendaciones pertinentes, enfocadas en el ciclo de Deming, el PHVA, planificar, hacer, verificar y actuar, donde se establecen los vacíos correspondientes a la armonización de las políticas públicas con la esfera normativa internacional que compete a la esfera del sistema de gestión de calidad educativa.

Fase IV. Informe final. Elaboración del informe final correspondiente a la respuesta a los objetivos planteados.

4 Resultados

De la etapa de análisis de los documentos alojados en la página <http://www.deceroasiempre.gov.co/QuienesSomos/Paginas/QuienesSomos.aspx> que hace parte de la Estrategia de Cero a Siempre del Gobierno nacional y como línea de partida el fundamento técnico Atención Integral: Ruta Integral de Atenciones, se obtuvieron 32 documentos disponibles, y descargados en la fecha del 22 abril 2022, de los cuales fueron seleccionados, utilizando como criterio de inclusión y exclusión la concordancia de las palabras claves: ruta integral de atenciones, estrategia de cero a siempre, armonización de requisitos norma ISO 21001 y Estrategia de Cero a Siempre; así mismo, es necesario describir en el corpus aquellos escritos que sin ser parte de esta base de datos de la página institucional, hacen parte del acervo documental que hacen posible el alcance de los objetivos propuestos, que corresponden a 35 documentos, para un total de 67, que son descritos en el corpus documental a continuación.

4.1 Corpus documental de la investigación

Tabla 3

Corpus documental de la investigación

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
1	Convenio de cooperación 442 /2012: Estrategia de atención integral a la primera infancia “de Cero a Siempre”.	Fundación Saldarriaga Concha (Sigil)	27/02/ (2013)	Estudio de análisis sobre la capacidad Institucional para gestionar política pública de Primera infancia en instituciones territoriales.	a) Sistema de Análisis de Capacidad Institucional (SADCI) y b) Análisis de la Dinámica de Redes Interinstitucionales (ADRI).	Refiere lo pertinente a la evaluación de la capacidad de las instituciones a quienes les compete la implementación de la estrategia analizada.	Las conclusiones del estudio se estructuran en dos vías: la primera recoge las principales conclusiones de los ejes que orientaron el análisis previamente descrito y una segunda, que
Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones

						propone los lineamientos clave del plan de fortalecimiento de las capacidades Institucionales y de la dinámica de relacionamiento interinstitucional (Redes institucionales) existente y requerida en toda Política Pública bajo los lineamientos de la Estrategia.	
2	Balance de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre.	Gobierno de Colombia.	(2017)	Análisis de los 7 años de implementación de la estrategia de cero a siempre.	Análisis sectorial de las acciones llevadas a cabo en el marco de la implementación de la estrategia, subsecuente análisis de las normas establecidas en este mismo período.	La concordancia con la temática de la investigación parte de que el informe da cuenta de las principales acciones realizadas en las cuatro líneas de la política, las cuales son la gestión territorial y de política, la calidad y pertinencia de las atenciones, la movilización social, y seguimiento, la evaluación y gestión del conocimiento.	Interesa conocer este informe a cabalidad, pues presenta en su primer capítulo Avances generales en la atención integral de la primera infancia.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
3	Balance de la política de Estado para el desarrollo Integral de la primera infancia De cero a siempre	Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia:	Diciembre (2019)	Revisión y análisis de los principales ejes de la política de atención integral de la primera infancia: el despliegue y fortalecimiento de acciones en términos de calidad y pertinencia de las atenciones, gestión territorial y de política, movilización social, gestión del conocimiento y seguimiento y evaluación.	Revisión y análisis de las acciones implementadas de cara a lo preceptuado por las leyes formuladas	Es de especial concordancia con el tema planteado, ya que propone una manera de analizar y evaluar la implementación de la estrategia de cero a siempre desde los ejes principales de la política para la atención integral de la primera infancia, que, sin duda, incluye las rutas integrales de atención	Las conclusiones del informe plantean los principales retos en calidad están orientados hacia el fortalecimiento de la atención integral, a través de la revisión y ampliación de las atenciones prioritizadas. Igualmente, con la ampliación de cobertura de la educación inicial con perspectiva de atención integral, la cual deberá darse con calidad y pertinencia.
4	Diagnóstico de la implementación de la ruta integral de atenciones para la primera infancia en el Distrito	Distrito Capital	Junio (2019)	Diagnóstico de los avances que ha tenido la Administración Distrital en la implementación de la Ruta Integral de Atenciones para la Primera Infancia, considerando aspectos como la oferta de	Este análisis se realiza considerando información con corte a diciembre de 2018 y se espera generar un insumo para futuros estudios que se desarrollen cuando el Distrito haya finalizado la puesta en funcionamiento de esta Ruta	Es concordante con la investigación propuesta en tanto aborda el análisis del cumplimiento de las metas producto y proyecto de inversión que tiene cada entidad que lidera la Ruta en el Distrito	Los resultados del informe evidencian que la Administración Distrital ejecutó un total de \$1,08 billones en la vigencia 2018 para la implementación de la Ruta Integral de Atenciones para la Primera Infancia.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
				servicios y la financiación de los proyectos de inversión relacionados a la atención integral de la primera infancia y que se encuentran propuestos en el Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos 2016 – 2020	y a su vez, haya consolidado un sistema de información integrado que permita realizar un análisis con mayor detalle		
5	Documento #20: Sentido de la educación inicial	Ministerio de Educación Gobierno de Colombia	(2014)	Evolución de la educación para la primera infancia en el país	Reseña histórica como hilo conductor del análisis propuesto	Es concordante en cuanto alude un aspecto básico del tema abordado, la educación desde la primera infancia	Específicamente presenta los aspectos esenciales de cada uno de los periodos que ha pasado la educación en Colombia, en torno al tema de la primera infancia
6	Estudio de casos sobre la sostenibilidad de las políticas públicas de primera Infancia en América Latina	Elsa Castañeda y Ana María Convers	(s.f.)	Aproximación al estudio comparado de las políticas públicas de primera infancia en América Latina, analizando su sostenibilidad,	Estudio comparado	Relación con los diferentes casos en América Latina de la política pública de la primera infancia	Plantea una confrontación de las políticas públicas de los seis países nombrados; sin embargo, para Colombia presenta un capítulo específico de recomendaciones y sugerencias

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
				políticas de Estado, a través de la realización de los seis (6) estudios de caso en Chile, Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y Uruguay.			
7	Estudio de oferta y demanda de talento humano para la atención integral a la primera infancia	Reyes, Alba	Febrero 27 de (2013)	Definir las brechas de oferta y demanda de talento humano existentes en Colombia, para la atención integral a la primera infancia, teniendo en cuenta la Ruta Integral de Atenciones y los estándares de calidad establecidos para las diferentes atenciones.	Revisión de perfiles y necesidades del talento humano requerido para la atención integral en la primera infancia.	Es imperativo conocer uno de los aspectos que conforman la atención integral en la primera infancia, el talento humano.	La Ruta Integral de Acciones surge como un trabajo colaborativo entre las entidades que conforman la Comisión Intersectorial de Primera Infancia, la cual contiene el conjunto de atenciones que aseguran el desarrollo integral en condiciones familiares, comunitarias y sociales por parte del niño y niña durante su primera infancia. Además, se busca el respeto de sus derechos, en cada uno de los entornos en los que transcurre su vida.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
8	Evaluación de los mecanismos de Implementación, Gobernanza, Financiación y Sostenibilidad de la Estrategia Integral de Desarrollo de la Primera Infancia en Colombia De Cero a Siempre	Personal de UNICEF y la Comisión intersectorial de atención integral a la primera infancia.	Marzo 19 de (2014)	Resumen de las fortalezas, desafíos y opciones para el futuro descrito en cada sección principal del informe completo, teniendo en cuenta factores tales como la gobernanza horizontal, la gobernanza vertical, la diversificación cultural la calidad en la atención, la inclusión social desde la situación de discapacidad presentada en la primera infancia, los sistemas integrados de datos, la gestión financiera, la sostenibilidad y la comunicación.	Revisión de las acciones llevadas a cabo por la Estrategia en tres departamentos del país.	Específicamente lo concerniente a la evaluación de la Ruta de Atenciones, en tanto se menciona como elemento vinculante entre el deber ser y el hacer de las políticas públicas de atención integral para la primera infancia.	Hay muchos caminos en la Ruta de Atención Integral. Los estándares que orientan y definen la atención también son de naturaleza evolutiva, esto demuestra una diferencia con la fase de desarrollo infantil, desde la concepción hasta el ingreso a una institución educativa.
9	Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia De Cero a Siempre. Diagnóstico de la Fundación Hogar Integral, Perspectiva de la Educación Inicial y	Ferney Silva Pérez y Milena Millán Herrera	Agosto (2016)	Ejercicio descriptivo de investigación relacionado con el diseño y contenido de la política pública de primera infancia denominada: "Colombia por la primera infancia- Estrategia de Cero a	Ejercicios de entrevista y encuestas a nivel de la gerencia y coordinación.	Radica en el estudio realizado al diseño y contenido de la política pública de primera infancia Estrategia de cero a siempre.	El estudio se considera como un acercamiento académico al estudio de la política pública de primera infancia y su implementación en las entidades que la realizan desde su aspecto

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
	Sostenibilidad Financiera			Siempre” y su ejecución en la Fundación Hogar Integral, fundamentando el estudio de su Plan Operativo de Atención Integra (POAI) implementado en los Centros de Desarrollo Infantil.			misional, su plan de atención y aseguramiento del derecho a la atención integral a la población más vulnerable.
10	Institucional y de resultados de la política de atención integral a la primera infancia de cero a siempre, con el fin de determinar sus efectos sobre la población beneficiada	Departamento Nacional de Planeación Gobierno de Colombia	31 de mayo de (2018)	Realizar una evaluación institucional y de resultados de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia ‘De Cero a Siempre’, con el propósito de establecer sus efectos sobre la población beneficiada.	Construcción de un mapa de actores Recolección de información comparación de los hallazgos de la revisión documental y de las entrevistas semiestructuradas, a través de la triangulación de información.	Es concordante en cuanto alude el analizar la capacidad de las instituciones involucradas en su desarrollo y su grado de articulación y de coordinación, teniendo en cuenta la adecuación de la arquitectura institucional nacional y territorial que se ha desarrollado para la gestión de la Política	Entre otras conclusiones, se tiene que De todo lo anterior se deriva que si bien la Política tiene propuestas y lineamientos claros sobre la formación de las familias, estos no parecen ser conocidos por quienes hacen esta formación o por los directivos de los operadores

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
11	Estrategia de atención integral a la primera infancia Fundamentos políticos, técnicos y de gestión	Equipo técnico de la Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia	(2013a)	Revisar la puesta en marcha de la implementación de la estrategia, observando la movilización de recursos tanto públicos como privados, así como los provenientes de cooperación internacional que han funcionado como apoyo a acciones de atención integral desde componentes tales como el acceso a bienes y servicios culturales, la inversión en infraestructura, la cualificación de agentes educativos, de salud y de cultura en todo el país.	Revisión documental del proceso de implementación (informes de las comisiones)	Es concordante con la presente investigación en cuanto presenta los fundamentos de la Estrategia con el fin de ser identificados, comprendidos y aplicados por actores que tienen como responsabilidad la generación de una vida digna, plena y feliz de niños y niñas en todo el territorio nacional.	Las conclusiones evidencian que ello requiere poner al servicio del proceso saberes, experiencias y trayectorias, así como recursos de carácter técnico, administrativo y financiero.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
12	Guía No. 51. Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en la modalidad institucional de educación inicial	Ministerio de Educación Nacional	(2014)	La guía la conforman herramientas fundamentales para la promoción y mejoramiento de la calidad en la educación, así como la atención integral, teniendo en cuenta la diversidad del país, de tal forma que se realice un despliegue orientado al fortalecimiento de la educación de niñas y niños a lo largo de su primera infancia, siendo incluyentes, equitativos y solidarios.	Revisión de información pertinente	El Ministerio de Educación Nacional asume y desarrolla la línea técnica de la educación inicial, desde la perspectiva de atención integral, como eje transversal que busca potenciar el desarrollo integral de la primera infancia, tomando como punto inicial las características, contextos y particularidades de los niños y niñas del país, por medio de experiencias prácticas y pedagógicas de cuidado.	Se evidencia la revisión de cada uno de los ejes que componen la Atención Integral de la primera infancia

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
13	Guía No. 52. Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en la modalidad familiar de educación inicial	Ministerio de Educación Nacional	(2014b)	La guía la conforman herramientas fundamentales para la promoción y mejoramiento de la calidad en la educación, así como la atención integral, teniendo en cuenta la diversidad del país, de tal forma que se realice un despliegue orientado al fortalecimiento de la educación de niñas y niños a lo largo de su primera infancia, siendo incluyentes, equitativos y solidarios.	Revisión de información pertinente	El Ministerio de Educación Nacional asume y desarrolla la línea técnica de la educación inicial, dese la perspectiva de atención integral, como eje transversal que busca potenciar el desarrollo integral de la primera infancia, tomando como punto inicial las características, contextos y particularidades de los niños y niñas del país, por medio de experiencias prácticas y pedagógicas de cuidado.	Se evidencia la revisión de cada uno de los ejes que componen la Atención Integral de la primera infancia

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
14	Guía No. 53. Guías técnicas para el cumplimiento de las condiciones de calidad en las modalidades de educación inicial	Ministerio de Educación Nacional	(2014c)	La guía la conforman herramientas fundamentales para la promoción y mejoramiento de la calidad en la educación, así como la atención integral, teniendo en cuenta la diversidad del país, de tal forma que se realice un despliegue orientado al fortalecimiento de la educación de niñas y niños a lo largo de su primera infancia, siendo incluyentes, equitativos y solidarios.	Revisión de información pertinente	El Ministerio de Educación Nacional asume y desarrolla la línea técnica de la educación inicial, desde la perspectiva de atención integral, como eje transversal que busca potenciar el desarrollo integral de la primera infancia, tomando como punto inicial las características, contextos y particularidades de los niños y niñas del país, por medio de experiencias prácticas y pedagógicas de cuidado.	Se evidencia la revisión de cada uno de los ejes que componen la Atención Integral de la primera infancia

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
15	Guía No. 54. Fortalecimiento institucional para las modalidades de educación inicial	Ministerio de Educación Nacional	(2014d)	La guía la conforman herramientas fundamentales para la promoción y mejoramiento de la calidad en la educación, así como la atención integral, teniendo en cuenta la diversidad del país, de tal forma que se realice un despliegue orientado al fortalecimiento de la educación de niñas y niños a lo largo de su primera infancia, siendo incluyentes, equitativos y solidarios.	Revisión de información pertinente	El Ministerio de Educación Nacional asume y desarrolla la línea técnica de la educación inicial, desde la perspectiva de atención integral, como eje transversal que busca potenciar el desarrollo integral de la primera infancia, tomando como punto inicial las características, contextos y particularidades de los niños y niñas del país, por medio de experiencias prácticas y pedagógicas de cuidado.	Se evidencia la revisión de cada uno de los ejes que componen la Atención Integral de la primera infancia

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
16	Guía para la implementación Territorial de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia “De Cero a Siempre”	Gobierno de Colombia	Julio de (2018)	Colombia ha tomado como prioridad el desarrollo integral de niñas y niños menores de 6 años, por medio de una atención integral que ayude al respecto de sus derechos, de tal manera que se brinde acceso a las oportunidades, bienestar y una respuesta oportuna antes las situaciones que los vulnere.	Revisión documental	Es concordante en cuanto exhorta a las autoridades regionales y municipales a: Incluir la Ruta Integral de Atenciones (RIA) en sus planes de desarrollo.	Las conclusiones del informe muestran las diferentes problemáticas que afectan a niñas y niños, los cuales pueden ser complejos y diversos, generando la participación de todas las autoridades, instituciones públicas y privadas, los sectores sociales y el mismo Gobierno en general. De esta manera, se busca que la política “De Cero a Siempre” pueda brindar una atención integral, logrando garantizar derechos tales como el derecho a la vida, a la seguridad social, a la alimentación, a la integridad física, a la alimentación equilibrada, a la cultura, a la educación, a tener una familia, a ser querido y amado, a la recreación, al respeto, entre otros.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
17	Informe de Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia	Comisión Intersectorial de Primera Infancia	31 de dic de (2013b)	Tercer informe de la Comisión que da cuenta de los avances de las gestiones que el Gobierno Nacional ha desarrollado y alcanzado a diciembre de 2013 tanto en el diseño, la ejecución y el seguimiento de la “Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia “De Cero a Siempre”, de acuerdo con el Plan de Desarrollo “Prosperidad para Todos, así como los lineamientos determinados por la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia.	Revisión documental de las acciones registradas	En tanto presenta las acciones concretas que en el marco de cada una de las cinco líneas de acción de la Estrategia.	En el informe se evidencian los avances obtenidos por la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia, desde diferentes líneas de acción, ejecutadas en el segundo semestre del año 2013, comprendido entre junio y diciembre; esto se enmarca dentro de lo dispuesto por el Decreto 4875 de 2011 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República sobre la función de la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia para la presentación a las Comisiones Sextas del Senado y Cámara de Representantes.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
18	Informe de rendición Pública de cuentas en primera infancia 2012-2017	Gobierno de Colombia	Febrero de (2018)	Revisión de los resultados en el país de más de dos décadas de intervenciones sectoriales, el incremento de la inversión, los avances en temas de calidad de la atención, las cuales se desarrollaban de forma fragmentada y regular, sin tener en cuenta aspectos de sostenibilidad.	Revisión documental	Es concordante en cuanto da cuenta de las acciones ejecutadas entre los años 2012 y 2017 por distintas entidades del Estado colombiano, de acuerdo con la Ley 1804 de 2016, en donde se expresa la necesidad de garantizar los derechos de niños y niñas del país en su primera infancia. Las entidades analizadas pertenecen a Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia (CIPI), al cual es la encargada de liderar la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre.	Como conclusiones se muestran los avances y retos en cuanto a la atención integral de los niños y niñas en su primera infancia, de tal manera que se garanticen sus derechos a través de las iniciativas ejecutadas.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
19	Informe anual de implementación de la política 2016	Constanza Gómez Romero, Carolina Turriago Borrero, Natalia Quiñones Andrade	(2017)	Este informe es presentado al Congreso de la República para el establecimiento de la implementación de la Política de Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre.	Revisión documental	Es concordante al presentar toda la ejecución de la Política De Cero a Siempre, sirviendo como referente para el establecimiento de las líneas de acción, los ejes y las metas dentro del Plan de Acción de la CIPI para el periodo 2016 – 2018 y del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.	Se puede observar a través del informe cada una de las directrices y lineamientos que sirvieron como soporte a la línea técnica, las funciones instituciones, la articulación a mecanismos de seguimiento y control, además de dar una base al establecimiento del presupuesto. Durante el 2016 se pudo observar una gestión más consolidada sobre la gestión de las instituciones del país, creado un apoyo intersectorial nacional y territorial.
20	Informe de caracterización de los niños y niñas entre los 0 y 5 años de edad en la encuesta longitudinal colombiana (ELCA)	Raquel Bernal. Claudia Quintero	(2013)	El objetivo del proyecto entre el Departamento Nacional de Planeación Nacional y la Universidad de los Andes es la construcción de un informe que permita la caracterización de la situación actual de los niños y niñas colombianos con énfasis especial en la demanda de servicios de	La metodología se llevó a cabo en dos vías; la primera está orientada a los estructurantes de la estrategia De Cero a Siempre, representados por las áreas de atención a los niños y niñas que se han dispuesto en los lineamientos; la segunda son las dimensiones del desarrollo de los niños y niñas que se	La estrategia define que la atención integral debe ser pertinente, lo que implica que debe ser conforme a las etapas de desarrollo del niño	Contiene los resultados de la aplicación de la encuesta ELCA con todo lo relacionado con las necesidades de los niños y niñas en Colombia.

atención a la primera infancia. pueden evaluar con base en los instrumentos recolectados por la ELCA.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
21	Estrategia de atención integral a la primera infancia De cero a siempre Informe de balance octubre de 2014 – junio de 2015	Constanza Liliana Alarcón Párraga, Carolina Turriago Borrero	Octubre de (2015)	Informe correspondiente a la ejecución de la Estrategia para la Atención Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre en el periodo comprendido entre octubre de 2014 y junio de 2015	Revisión documental	En cuanto representa la rendición de cuenta de la Estrategia	Esta información se presenta por cada una de las líneas de acción de la Estrategia, que se asimilan a cuatro de los seis ejes de trabajo del Plan Nacional de Desarrollo, los cuales son la calidad y pertinencia en la atención integral de niños y niñas, el seguimiento, control y evaluación de la política de atención, la movilización social y el fortalecimiento de la participación ciudadana y la gestión territorial.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
22	Informe de balance y prospectiva Estrategia de atención integral a la primera infancia De cero a siempre	Gobierno de Colombia	Sept (2014)	El presente informe muestra el compromiso del Gobierno Nacional con la socialización de resultados obtenidos en la atención integral de niñas y niños de cero a seis años, de tal forma que se logre evidenciar las acciones y los lineamientos para el avance de esta estrategia.	Revisión documental	En cuanto presenta el balance de los procesos estructurales y de los resultados de orden político, técnico y de gestión, correspondientes al periodo comprendido entre septiembre de 2010 y septiembre de 2014.	En este informe se establece los retos que se tiene en cuenta a la Estrategia se propone avanzar durante los próximos cuatro años de gobierno.
23	Informe de implementación de la política de estado para el desarrollo integral de la primera Infancia “De cero a siempre” Ley 1804 de 2016	Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia	(2017)	El presente informe es presentado por la Consejería Presidencial, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 23 de la Ley 1804 de 2016, en donde se establece la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se determinan otras disposiciones.	Fue elaborado bajo la guía de los principios orientadores de la política, sus conceptos centrales y estructurado en clave de las 5 Líneas de Acción, a partir de todos los aportes técnicos suministrados	Es concordante en cuanto presenta la gestión realizada durante la vigencia 2020 para la implementación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y el desarrollo de las apuestas del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por	Durante el año 2020, se evidenció la capacidad de respuesta del Gobierno Nacional a través de la gestión coordinada ante situaciones de emergencia que han implicado ajustes y esfuerzos particulares para incentivar el desarrollo integral de las niñas y los niños en primera infancia, entre ellas, la declaración del

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
						Colombia, Pacto por la Equidad”, en perspectiva de garantizar los derechos de las niñas y los niños en primera infancia de manera integral.	estado de emergencia por la pandemia por COVID-19, con logros importantes para la atención de las niñas y niños en la ruralidad y la dispersa.
24	Informe de la implementación De la política de estado para el desarrollo integral de la primera Infancia de cero a siempre	Consejería Presidencial para la Niñez y Adolescencia (CPNA)	Mayo (2019)	El informe contiene los avances logrados durante 2019 en la implementación de la Política de Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre, con los aportes de cada una de las entidades parte de la Comisión.	Revisión documental de las acciones registradas	Concordante en la medida que presenta los avances logrados en la implementación de la Estrategia de Cero a Siempre en el año 2019	Incluye la descripción sintética del estado de la primera infancia construida con los últimos datos disponibles, continúa con la descripción de los avances durante la vigencia en clave de las cinco líneas de acción planteadas en la ley, mostrando los retos establecidos y concluyendo con los aspectos estratégicos que se deben seguir avanzando en la política para el desarrollo integral de la primera infancia.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
25	Informe de Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia	Comisión intersectorial de primera infancia	Marzo (2013c)	Presentar el Informe de Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia creado por la Comisión Intersectorial de Primera Infancia en su sesión del día 26 de noviembre de 2012. Este informe fue presentado ante las Comisiones Sextas de Senado y Cámara de Representantes, donde se resumen los planteamientos de la Política de Atención Integral a la Primera Infancia definida por el Gobierno Nacional.	Revisión documental	En cuanto se refiere a una descripción breve de indicadores que dan cuenta del contexto en el que viven los niños, niñas, gestantes y familias en el País, que incentivan al desarrollo de estrategias como la De Cero a Siempre.	Presenta los principales logros, avances y limitantes identificadas en la implementación de la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia “De Cero a Siempre” durante sus dos primeros semestres de ejecución.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
26	Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano	Durley Bernal Suarez, Mary Luz Martínez Pineda, Angélica Yulieth Parra Pineda, José Luis Jiménez Hurtado	(2015)	El tema responde a la identificación del estado actual de las investigaciones relacionadas con la calidad educativa, basándose en información encontrada en revistas indexadas tales como Dialnet, Redalyc, Latindex, entre otras; en un rango de 10 años.	Se emplea un enfoque cualitativo, abordando la información en forma de espiral	En cuanto se analiza el aspecto básico de la formulación de la ISO 21001, la calidad en la gestión educativa	Las conclusiones evidencian que es fundamental para la consolidación de un Sistema de Gestión de la Calidad, tener una claridad normativa, una capacidad organizacional y una disposición de recursos, un conocimiento amplio que permita gestionar de manera adecuada de la funcionalidad de la comunidad educativa, transformando los procesos de mejora continua desde el fortalecimiento del liderazgo, participación, planificación, ejecución, control y evaluación de los resultados.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
27	Primera infancia cómo vamos: identificando desigualdades para impulsar la equidad en la infancia	Alberto Minujin Verónica Bagnoli Ana María Osorio Mejía Luis Fernando Aguado Quintero	(2015)	El objetivo principal de este documento es proporcionar evidencias sobre las condiciones de vida y las inequidades que afectan a la primera infancia en las principales ciudades de Colombia	N.A.	El ejercicio desarrollado está en línea con el compromiso asumido por el gobierno nacional en su estrategia de atención integral a la primera infancia "De Cero a Siempre" y el esfuerzo de administraciones locales para proteger a esta población.	A través de este ejercicio piloto, Se inicia un proyecto más consolidado para la incorporación progresiva y sistemática de indicadores que ayudan a comprender el desarrollo integral y el bienestar de la primera infancia, haciendo un énfasis en la calidad de vida existente en las ciudades del país, abriendo un campo a la perspectiva poblacional como un aspecto para el análisis de los contextos locales.
28	Líneamiento técnico para la atención a la primera infancia	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	(2020)	Este documento funciona como un instrumento recopilador de orientaciones, conceptos y procedimientos generales de las diferentes modalidades de prestación de servicios que actualmente el ICBF delinea en el	Revisión documental	Es concordante en cuanto alude a los componentes de la atención integral de la primera infancia, que conlleva la ruta integral de atenciones	Comprende apartados tales como el marco conceptual y jurídico, así como la descripción de las modalidades y la composición de la atención integral, teniendo en cuenta generalidades sobre el manejo de la información y de los recursos financieros.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
				bienestar familiar de acuerdo con la atención de la primera infancia.			
29	Factores sociales y políticos de la estrategia de cero a Siempre: logros y limitaciones en el primer cuatrienio de Implementación en Colombia	Yolanda Piñeros Guerrero	(2016)	En esta investigación se consideraron los aspectos de mayor relevancia que pretendían ser atendidos mediante la Estrategia, estableciendo el foco de interés en factores tales como el aspecto social y el político, donde no se reflejan indicadores claros del alcance.	Análisis documental de los planes de desarrollo (nacional y departamentales) cuestionarios y entrevistas semiestructuradas.	En cuanto hace referencia a la identificación de logros y limitaciones encontradas en la Estrategia de Cero a Siempre, la cual se desarrolló utilizando los datos de siete departamentos del país, y de entidades nacionales como el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN).	A nivel social, se analizaron tres indicadores tales como la nutrición, la educación inicial la y cobertura, ya que son los más relevantes y en los cuáles en Colombia se ha hecho más énfasis en el desarrollo de políticas públicas.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
30	Metodología para el desarrollo de la Ruta Integral de Atención y su Implementación en los territorios	Cooperación y asistencia técnica territorial para el fortalecimiento de capacidades	(2019)	Propone elementos y lineamientos para que los referentes de las entidades del gobierno nacional y local, organizaciones comunitarias, las organizaciones sociales, y las autoridades tradicionales de grupos étnicos con presencia en diferentes partes del país, tengan un conjunto de herramientas para que este fortalecimiento de capacidades.	Revisión y análisis documental	En cuanto a que hace mención a los elementos y caminos que deben ser seguidos por los diferentes estamentos del estado colombiano para la puesta en marcha y el fortalecimiento de las capacidades en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre	Es concluyente al mencionar que se hace importante el impulso de un proceso de fortalecimiento de instituciones y organizaciones en todo el territorio nacional con el propósito de promover acciones que garanticen el desarrollo integral de niñas y niños en la primera infancia, teniendo en cuenta los planteamientos de la estrategia y de las experiencias obtenidas.
31	Política Nacional 2018 - 2030 De infancia y adolescencia	Gobierno de Colombia	Junio (2018)	En este documento se evidencia el desarrollo de la infancia y la adolescencia y las apuestas estrechamente ligadas al desarrollo económico, social, político y cultural de Colombia. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) requieren de	Revisión y análisis documental	Es concordante en cuanto alude al desarrollo de la infancia y la adolescencia ligadas al desarrollo económico, social, político y cultural del país	La Política, como instrumento, tiene como objetivo servir como un aporte a las distintas entidades del Gobierno Nacional, por medio de la expresión de elementos para forjar bases institucionales, económicas y sociales que garanticen un cuidado y protección de los niños y niñas del país.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
				Expresar las oportunidades que le permitan potenciar sus capacidades y alcanzar el máximo nivel de garantía de los derechos.			
32	La política de primera infancia en el contexto de la equidad y movilidad social en Colombia	Raquel Bernal Adriana Camacho Documentos CEDE	Octubre (2012)	Se muestra una revisión de la literatura sobre inversiones en la primera infancia y una comparación de retornos obtenidos por programas de inversión en capital humano en el país, incluidos los de primera infancia.	Revisión de la literatura pertinente al tema abordado	En cuanto aborda el deber ser de la política de la primera infancia comparando los retornos de diversos programas de inversión.	Se puede observar la determinación de los objetivos y el diseño ideal de los programas de Primera Infancia, haciendo énfasis en el marco institucional y financiero que se requeriría para la implementación correcta de la política de Estado de Primera Infancia.
33	El concepto emergente de gestión educativa estratégica y los desafíos para la formación en gestión. XI Congreso Nacional de Investigación Educativa / 13. Política y Gestión / Ponencia. México.	Álvarez García, Topete Barrera y Abundes Pérez.	(2011)	Este estudio describe y analiza el proceso de transición de la administración escolar tradicional a la gestión educativa estratégica, de acuerdo con el análisis de la literatura especializada, producida por expertos, investigadores, y directivos de los sistemas educativos de América Latina y el Caribe, teniendo en cuenta los	Revisión documental	Concordancia en cuanto a los lineamientos de la ISO 21001 para la gestión de la calidad educativa	Esta ponencia comprende tres apartados: Importancia creciente de la formación en gestión, conceptos básicos de gestión educativa y desafíos de la formación en competencias para la gestión

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
				paradigmas en las instituciones del sistema educativo y la evolución que estos conceptos han alcanzado en otros países y que han obtenido un alto desarrollo en la formación de directivos de centros escolares y líderes de los sistemas educativos			
34	Guía de Armonización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”, al Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional. (Esp. en Gobierno y Gerencia)	Franco, S. P., Moreno, D. C. y Canello, J. E.	(2020)	Se muestra una guía de armonización para el fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional, permitiendo la integración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la ISO 9001 del 2015.	Investigación teórica documental	En cuanto alude a la armonización de sistema integral de la policía con los requisitos de la norma ISO 9000:2015, siendo compatible con el propósito de armonización que se pretende llevar a cabo	El resultado de la investigación se enfoca en la generación de valor a través del mejoramiento continuo de los servicios prestados por la policía, teniendo en cuenta la retroalimentación de los clientes internos y externos, la identificación de necesidades internas y externas y el uso de MIPG armonizado con el SGC y SGI.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
35	ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo	Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR]	Junio (2020)	Esta es una norma internacional, con el respaldo técnico que garantiza la ISO y que ha permitido la participación de expertos de primera línea en su elaboración, para la gestión en el sector educativo.	N.A.		Las organizaciones educativas encuentran en la Norma ISO 21001, la referencia para identificar un servicio educativo que ofrece confianza a la sociedad, realizando la gestión adecuada para la mejora continua.
36	Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas: Norma ISO 21001-2018.	Henríquez, A	(2021)	La complejidad del sistema educativo, se evidencia por multiplicidad de elementos que lo componen, adicionalmente, se debe tener en cuenta que el mismo tiene subsistemas que lo integran y que se interrelacionan de una manera dinámica. Este sistema complejo siempre busca superar el estado en que se encuentra, es decir, nunca está conforme con los resultados.	Estándares de calidad educativa	Con relación a los aspectos relevantes de la calidad del sistema educativa	La calidad educativa es determinada a partir de un conjunto de especificaciones, características y elementos que deben ser cumplidos, debido a que son previamente definidos para obtener una esencia académica, exaltando los objetivos de calidad educativa, los cuales deben ser implementados para las diferentes funciones que hace que el proceso sea eficaz en las organizaciones.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
37	Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015	Marcelo David López Osorio	(2020)	Esta investigación propone el Modelo de Gestión formal que ayuda a que la unidad educativa objeto de estudio pueda obtener un Sistema de Gestión de Calidad ajustado al nivel de las mejores prácticas a nivel internacional.	En este trabajo se desarrolló bajo la norma guía para la calidad educativa ISO 21001 del 2018, expedido por la Organización Internacional de Normalización (ISO), la cual, provee productos y servicios para establecimientos educativos para el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios. Esta norma se encuentra fundamentada en la ISO 9001:2015	Se aplicó un método cualitativo de investigación, en el cual se segmentó la organización para el diagnóstico de la entidad, utilizando listas de verificación, un grupo focal e informantes calificados de los diferentes procesos, el resultado fue conseguir el diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa.	Se recomienda que la norma ISO 21001:2018 sea aplicada en las diferentes organizaciones educativas, debido a que se hace necesario para que el sistema de gestión permita un ordenamiento a todo nivel, que va desde el análisis del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros grupos de interés, hasta le establecimiento de un ciclo de mejora continua.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
38	Metodología de la investigación	Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, María del Pilar	(2014)	Procesos metodológicos de la investigación en general	Revisión teórica y ejemplos prácticos	Ejemplifica los procesos metodológicos para el desarrollo de la investigación	Información requerida para el desarrollo metodológico de la investigación
39	Ley 12	Congreso de Colombia	(1991)	Adopción de la Convención sobre los derechos del niño	N.A.	Fundamentación legal	
40	Ley 1098	Congreso de la República	(2006)	Código de Infancia y Adolescencia	N.A.	Fundamentación legal	
41	Ley 1878	Congreso de la República	(2018a)	Modificación al Código de la Infancia y Adolescencia	N.A.	Fundamentación legal	
42	Ley 1804	Congreso de la República	(2016)	Ley Política Pública de Cero a Siempre	N.A.	Fundamentación legal	
43	Ley 1176	Congreso de la República	(2007a)	Regulación de los recursos destinados a la atención de la primera infancia en el Sistema General de Participaciones.	N.A.	Fundamentación legal	
44	Acto legislativo 04	Congreso de la República	(2007b)	Destinación de recursos a la atención de la primera infancia en el Sistema General de Participaciones.	N.A.	Fundamentación legal	
45	Ley 115	Congreso de Colombia	(1992)	Ley General de Educación	N.A.	Fundamentación legal	
46	Ley 1955	Congreso de la República	(2019a)	Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022	N.A.	Fundamentación legal	
47	Decreto 1784	Congreso de la República	(2019b)	Estructura del DAPRE	N.A.	Fundamentación legal	

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
48	Decreto 1336	Congreso de la República	(2018b)	Financiación y cofinanciación para el desarrollo integral de la primera infancia.	N.A.	Fundamentación legal	
49	Decreto 4875	Presidencia de la República	(2011)	En este documento de crea la Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia – AIPI – y la Comisión Especial de Seguimiento para la Atención Integral a la Primera Infancia.	N.A.	Fundamentación legal	
50	Decreto 1416	Presidencia de la República	(2018a)	Por medio del cual se modifica el Decreto 4875 de 2011 y se dictan otras disposiciones	N.A.	Fundamentación legal	
51	Decreto 1356	Presidencia de la República	(2018b)	Seguimiento y evaluación a la política de estado para el desarrollo de la primera infancia	N.A.	Fundamentación legal	
52	Conpes 109	Departamento Nacional de Planeación	(2007)	Política Pública Nacional de Primera Infancia	N.A.	Fundamentación legal	
53	Conpes 113	Departamento Nacional de Planeación	(2008)	Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional	N.A.	Fundamentación legal	

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
54	Ley 1146	Congreso de la República	(2007b)	Prevención y atención de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes	N.A.	Fundamentación legal	
55	Ley 1719	Congreso de la República	(2014)	Se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual.	N.A.	Fundamentación legal	
56	Ley 1329	Congreso de la República	(2009)	Dicta disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes	N.A.	Fundamentación legal	
57	Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México	Durón de Luna, A., Aguirre Téllez, W. M., Estrada Navarrete, J. M. y Muñoz Díaz, I.	(2019)	Revisión de los parámetros de la norma internacional con relación a los requisitos ejecutables	N.A.	Es concordante en tanto se puede ver como un procedimiento de control de gestión que tiene en cuenta la documentación de los procesos, la producción y la distribución para garantizar que la calidad y la satisfacción de los clientes.	Registros de casos en otras latitudes.

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
58	La implementación de la GTC ISO 21001 en las instituciones educativas	Cepeda Triviño, J.	(2021)	Este ensayo contiene las razones y beneficios que obtendrían las instituciones educativas en Colombia al implementar la GTC ISO 21001:2019 para el fortalecimiento de la eficiencia y eficacia de sus procesos, exaltando aquellos orientados al aprendizaje e instrucción.	Revisión documental y análisis crítico	Es pertinente en cuanto aborda la aplicación del enfoque por procesos, a través del cual las instituciones se orientarían a la identificación y cumplimiento de los requisitos normativos y legales para la estandarización de proceso estratégicos, misionales y de apoyo para la generación de valor agregado y la implementación de una cultura de mejora continua, evidenciando el proceso.	El Estado deberá atender en forma permanente todos los elementos y factores que intervengan en la calidad y en el mejoramiento de la educación, buscando una cualificación del talento humano, especialmente de los docentes, enfocando una orientación educativa profesional, un seguimiento y una evaluación al proceso educativo.
59	Guía para la integración de las normas ISO-21001:2019 y NTC-5555:2011 para instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano	Arrieta Prieto, M.C. y Estupiñán Romero, N.	(2020)	Lo que se busca con la integración de estas dos normas, es la creación de una guía que permita enfocar y mejorar los esfuerzos en cada una de las áreas que hacen parte de las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano.	Metodología de enfoque mixto	La concordancia temática está enfocada en la promoción que implemente metodologías y estrategias que les permitan alcanzar los objetivos propios del negocio, y a su vez crear una línea diferenciadora entre sus competidores, es allí donde aparecen los sistemas de	Durante el desarrollo de este proyecto se encontraron similitudes, retos, y diferencias dentro de las normas analizadas y a su vez, esto permitió la determinación del mejor camino para alcanzar el objetivo principal que es homogeneizar los requisitos y las

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
						gestión para dar un estándar a las metodologías empleadas por las organizaciones e involucrarse en la obtención del éxito esperado.	particularidades de las normas anteriormente mencionadas
60	Evaluación de los Mecanismos de Implementación, Gobernanza, Financiación y Sostenibilidad de la Estrategia Integral de Desarrollo de la Primera Infancia en Colombia De Cero a Siempre	Hirokazu Yoshikawa, Ponguta, L. A., Nieto, A.M., van Ravens, J., Portilla, X.A., Rebello Prieto, P. y Leyva, D.	Marzo 19 de (2014)	Revisión sistemática de la implementación de la DCAS en tres departamentos del país con miras a evaluar la incidencia del programa en la atención integral a la primera infancia	Recolección de datos y análisis de el presente estudio	En cuanto a que se enfoca en aspectos que van más allá de la gobernanza y la financiación de DCAS y que están relacionados con su planificación de los recursos humanos y la formación de los diferentes agentes involucrados en la estrategia, así como otros aspectos fundamentales de su gestión e implementación.	
61	ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo	Gómez, J.A.	2022	Revisión sistemática del tema	N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación teórica del tema abordado	
62	Managing Quality. (Gestión de la calidad)	Foster, S. T.	2021	Revisión sistemática del tema	N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación teórica del tema abordado	
63	Algunos desafíos para la gestión de las escuelas multigrado.	Ezpeleta, J.	1997	Revista Iberoamericana de Educación (15).	N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación teórica del tema abordado	

Ítem	Nombre	Autor	Fecha	Tema	Metodología	Concordancia temática	Observaciones
64	Sistema de Gestión de la Calidad	IsoTools	2022		N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación teórica del tema abordado	
65	Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad	Ministerio de Ciencias	2022		N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación teórica del tema abordado	
66	Norma Internacional ISO 21001	Organización Internacional de Normalización [ISO]	2018		N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación teórica del tema abordado	
67	Una Guía Corta para Escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura	Velásquez, J.	(2015)	El proceso de revisión sistemática de literatura (SLR) y el método de selección del tema.	N.A.	Correspondencia directa para la fundamentación metodológica del tema abordado	

4.2 Criterios para la armonización de requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001

Los criterios para la armonización de los requisitos establecidos en la estrategia DCAS con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001 del sistema de gestión de calidad educativa, están alineados con los criterios propios de la auditoría de los procesos, centrados, en este caso, para la Ruta Integral de Atenciones, para lo cual se determinaron los consignados en el capítulo concerniente al Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE). Se tiene entonces los requisitos que toda organización debe cumplir para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.

Tabla 4

Determinación de criterios

Requisitos de la estrategia DCAS	Criterios de armonización	Requisitos ISO 21001
<p>Cumplir con los Derechos del niño o niña presentes en la Declaración Universal de los Derechos del niño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la organización (conocimiento de 	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la organización • Liderazgo
<p>Velar por el cumplimiento de los derechos no solo del niño sino de la madre y de la familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> de necesidades y expectativas de partes interesadas y determinación del alcance del sistema de gestión para la SGO) 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Apoyo • Operación
<p>Dimensiones que corresponden a la estrategia:</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Mejora
<p>Dimensión cognitiva: tiene en cuenta todos los aspectos que encierran el desarrollo neuronal y cognitivo del sujeto. Es decir, la estimulación del pensamiento a partir de problemas lógicos acordes a la edad del niño o niña;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo (enfoque a estudiantes y otros beneficiarios, política, rol de responsabilidades y autoridades en la organización). 	
<p>Dimensión personal – social: representa las tres formas de relación que el niño o niña puede construir desde la interacción social. Estas son, la relación consigo mismo, con sus pares (niños y niñas de su mismo rango de edad) y con los adultos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo (recursos, competencia, comunicación, información documentada y toma de conciencia) 	
<p>Dimensión comunicativa: todas aquellas habilidades del niño o niña para expresarse y comunicarse con los demás. Para esta dimensión el eje principal en el lenguaje como medio de comunicación y transmisión de cultura;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo PHVA: <p>Planificación: acciones para abordar riesgos y oportunidades; objetivos y planificación de la OE.</p>	
<p>Dimensión Corporal: en esta dimensión el cuerpo se fundamenta como parte importante y transformadora del entorno, por lo que, es importante reconocerlo como parte principal del desarrollo integral desde la estimulación de la motricidad gruesa y fina.</p>	<p>Hacer: requisitos adicionales y orientación; diseño y desarrollo de los productos educativos; producción y provisión del servicio educativo.</p>	
<p>Dimensión estética: estimula la expresión y representación de las experiencias del niño o niña por medio de símbolos que permitan una relación entre el sujeto y el entorno.</p>	<p>Verificar: control de procesos productos y servicios suministrados por proveedores externos; seguimiento, medición y análisis de evaluación; auditoría interna; revisión de la dirección.</p>	
	<p>Actuar: mejora continua de los procesos; no conformidad y acciones correctivas; oportunidades de mejora.</p>	

A continuación, se describen aspectos significativos de los informes de la estrategia De Cero a Siempre (DCAS) que se establecen para los años 2010, 2014, 2015, 2016 y 2020, haciendo énfasis en la línea de investigación del proyecto, la ruta integral de atenciones.

Calidad y pertinencia de las atenciones (informe DCAS año 2010-2014)

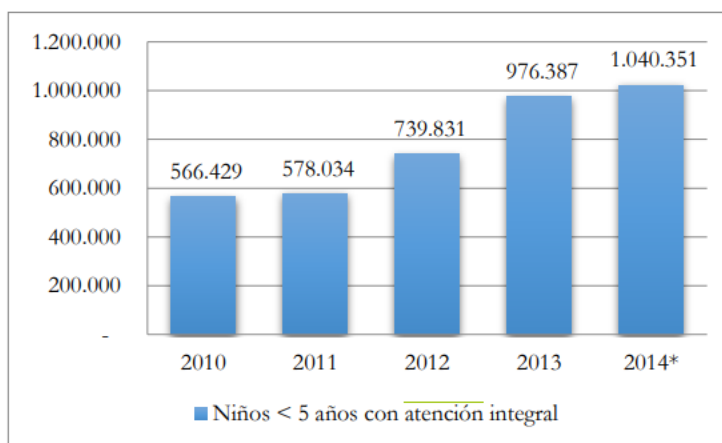
En el documento Informe de Cero a Siempre del año 2010 con respecto a la calidad y cobertura de la atención, que tiene como enfoque general la calidad, en cuanto a flexibilizar el proceso de atención y la humanización, lo anterior teniendo en cuenta la población y su contexto, también se tiene en cuenta la cualificación del talento humano y la revisión y el ajuste de la calidad de las ofertas de los servicios dados. En cuanto a la cobertura se enfoca en la universalización de la oferta en la atención integral (Alarcón Párraga, 2014).

Los atributos de la atención integral con calidad y sus implicaciones, ha ido generación unos esquemas; por ejemplo, en el caso de la salud se cuenta con estándares para la habilitación de servicios por medio de la Resolución 1043 de 2006. Estos estándares determinan los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, consignado en el Decreto 1011 de 2006. Esos estándares fueron actualizados en 2013 y 2014 mediante las resoluciones 1441 y 2003 respectivamente, para ajustarlos a los nuevos acuerdos nacionales sobre la atención a la primera infancia. La Estrategia De Cero a Siempre tiene como reto brindar atención integral a la totalidad de niñas y niños en primera infancia en el país, a través del concurso del sector oficial y el sector privado, utilizando una ampliación de la oferta interinstitucional que garantice calidad en las atenciones (Comisión Intersectorial de Primera Infancia , 2018).

En desarrollo de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo se creó la Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia¹ a través de la aprobación del Decreto 4875 de

2011. A esta institución se le otorgó el carácter de instancia de concertación nacional entre los diferentes sectores competentes, y la función de coordinar y armonizar las políticas, planes, programas y acciones necesarias para la ejecución de la atención integral a la primera infancia. Por otro lado, la relación de la atención integral y el apoyo asignado con respecto a otros ítems para los años anteriores no se encuentra evidencia de gasto en este rubro lo cual es deficiente para el país terminado el año proyectado para el 2014 con ejecución de solo el 8%.

En desarrollo de las acciones de fortalecimiento, y las relaciones entre el Gobierno nacional y los gobiernos locales, se inició el acompañamiento a 274 entidades territoriales correspondientes a departamentos, municipios y comunidades pertenecientes a pueblos étnicos para concertar puntos a favor de la atención integral. Inicialmente se realizó el reconocimiento del avance del territorio en materia de política de primera infancia y se definieron agendas concertadas de trabajo, cuyo propósito fue la generación de condiciones para la ejecución de la Estrategia De Cero a Siempre y de la política pública de primera infancia. Ciento cincuenta de estas entidades alcanzaron a diseñar su ruta Integral de Atenciones. La Estrategia también acompañó a catorce comunidades con pertenencia étnica y campesina para el desarrollo de Rutas Integrales de Atención Diferencial. Para su elaboración se trabajó conjuntamente en la caracterización de los territorios, en los conceptos de infancia dentro de sus visiones propias de ciclo vital, en sus entornos, en el papel de los cuidadores y en las atenciones según momento del curso de vida. El programa contempla dentro de sus funciones rutas de atención a comunidades especiales como resguardos indígenas, afrodescendientes entre otras las cuales se enfocan en la ruta de atención a estas comunidades (Ministerio de Educación Nacional , 2014).

Figura 12 Cobertura de modalidades de atención integral 2010 - 2014**Tabla 5** Relación porcentual de la cobertura proyectada por año vs cantidad presupuestada

2010	2011	2012	2013	2014
\$566,492	\$578,034	\$739,831	\$976,387	\$1,040,351
	2.04%	27.99%	31.97%	6.55%

La cobertura en la modalidad integral para niños menores de 5 años ha venido creciendo en el programa con una variación porcentual promedio año a año del 17% teniendo en cuenta un incremento significativo para el 2013 y una disminución hacia el 2014. Lo anterior deja un sin sabor en la gestión del programa y su cobertura en la modalidad de atención.

Calidad y pertinencia de las atenciones (informe De Cero a Siempre 2015)

Ministerio de Salud y Protección Social en la búsqueda constante de procesos de calidad en la atención a la primera infancia formuló estrategias en relación con la capacitación del personal involucrado en el proceso y en las actividades relacionada con el cuidado de la salud y nutrición en la primera infancia. (Alarcón Párraga C. L., 2013)

En el periodo comprendido entre 2014 y 2015, la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia en conjunto con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA realizó

la formulación del programa técnico denominado “Técnico de Atención Integral para la Primera Infancia”, el cual tiene por objetivo capacitar y formar al personal participante en el programa en las siguientes temáticas:

- Enfoque priorizado en la salud de los niños de primera infancia
- Diseño de pedagogías ajustadas a los niños de primera infancia.
- Fomento de la creación de espacios y ambientes basados en los lineamientos establecidos.
- Fomento de las prácticas y actividades asociadas al cuidado de los niños de 0 a 6 años.
- Creación de espacios de participación para niños de primera infancia de acuerdo con la normatividad vigente.

La oferta académica será focalizada para los diferentes actores que quieran participar en el proceso de atención integral a niños de 0 a 6 años en sus diferentes ambientes y condiciones, como el hogar, centros educativos, centros de salud y espacio público.

La Estrategia “De Cero a Siempre” se ha puesto en marcha bajo dos modelos en la prestación del servicio educativo bajo los lineamientos establecidos (Institucional y Familiar). Estos modelos se han diseñado de acuerdo con las realidades propias de cada región y entorno. Sin embargo, resultados previos en la aplicación y análisis de la situación de la primera infancia en todo el territorio nacional ha generado el impulso de dos modalidades adicionales, Comunitaria y Propia.

Por parte, la modalidad Comunitaria determinó las características bases para la prestación de servicios de calidad de acuerdo con los lineamientos incluidos en la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia y en el Informe de Balance y Prospectiva de la Estrategia De Cero a Siempre 2014-2015. Por una parte, se instaura unas actividades de mejoramiento de los procesos operativos en los Hogares Comunitarios de Bienestar liderado por el Instituto Colombiano de

Bienestar Familiar. Adicionalmente, se avanza en la aplicación de herramientas para la mejora continua de los procesos de atención, las relaciones entre diferentes sectores y el entorno se adelantan mecanismos para fomentar el mejoramiento de la calidad de la atención, fortalecer la gestión intersectorial y territorial a favor de la atención integral en esta modalidad.

La modalidad comunitaria es una forma de enseñanza y aprendizaje integral que tiene por objetivo la realización de actividades en la búsqueda de un desarrollo integral en la primera infancia y que cuenta con un enfoque diferenciado en el cual se incluye en el proceso a la comunidad en general y especial a los miembros de la familia, con el fin de la construcción colectiva de comunidad centrada en la protección de los niños de 0 a 6 años en las regiones. Debido a lo expuesto anteriormente, se alcanzó:

1. El concepto asociado a la modalidad comunitaria que determina un pilar fundamental en el proceso de desarrollo integral.
2. La reestructuración por parte del ICBF de los elementos contenidos en la canasta de los Hogares Comunitarios para que encajen de acuerdo las particularidades y las condiciones del entorno.
3. La determinación de los elementos fundamentales de acuerdo con las particulares de la modalidad.
4. La evolución y análisis de las características asociados a la calidad bajo esta modalidad.
5. La reestructuración de los requisitos de empleabilidad para el talento humano que vaya a participar en la modalidad. Se ajustaron de acuerdo con variables propias de la comunidad impactada, a la normatividad vigente y al alcance en cobertura de los servicios integrales. Adicionalmente, se tendrán en cuenta solicitudes directas para la implementación de la estrategia de acuerdo con disponibilidad y recursos.

Como resultado para la vigencia del año 2014, se tuvo un alcance de más de un millón de participantes, entre niños y mujeres en etapa de lactancia por medio de la modalidad de atención integral. Por su parte, la modalidad Hogares Comunitarios de Bienestar tuvo un alcance de más de 900.000 beneficiarios entre niños, mujeres lactantes y mujeres gestantes. Adicionalmente, en el programa DIA fueron atendidos más de 500.000 niños (Alarcón Párraga, C. L. y Turriago Borrero, C., 2015).

Por otro lado, la Estrategia de Fortalecimiento fue desarrollada en 19 departamentos, la cual está centrada en la formación y la capacitación de los actores involucrados en la modalidad integral del ICBF, para que se puedan formular estrategias diferenciales de acuerdo con cada componente de atención. Para el año 2015, se realizaron procesos de contratación por un monto mayor a 26.000 millones de pesos, repartidos en cuatro convenios interadministrativos con organizaciones sin ánimo de lucro.

Tabla 6 *Comparativo de las metas y el porcentual alcanzado en cada una de ellas según indicador establecido*

No.	Indicador	Meta	Avances junio 30	% Avance
1	EAS en fortalecimiento	1.022	1.022	100%
2	EAS caracterizadas	1.022	809	79%
3	UDS en fortalecimiento	1.670	1.670	100%
4	UDS caracterizadas	1.670	1.316	79%
5	Espacios pedagógicos modelo (modalidad institucional)	1.637	12	1%
6	Espacios pedagógicos modelo (modalidad familiar)	645	1	0%
7	UDS fortalecidas en réplica	1.102	0	0%
8	Visitas de acompañamiento	35.700	10.476	29%
9	Talento humano cualificado	10.670	4.236	40%
10	Espacios de cualificación del talento humano	245	58	24%
11	Número de niños y niñas atendidos en UDS en fortalecimiento	221.553	221.553	100%
12	Profesionales de campo	388	364	94%

Adaptado de Alarcón y Turriago (2015).

Aunado a lo descrito anteriormente, a mediados del año 2015 se iniciaron los procesos de capacitación y acompañamiento en 9 departamentos, dentro de los cuales se ha realizado la formación de más de 4000 personas dentro de 58 espacios grupales. Los procesos formativos se centraron en: el sentido de la educación inicial, la concepción de niños y el desarrollo infantil, los componentes de la atención integral, el proceso de caracterización y la línea pedagógica en primera infancia. Desde la vigencia 2014 se han realizado 2.725 acompañamientos en los 19 departamentos.

En contraste con lo anterior, la inclusión de Coldeportes a la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia es una incorporación de suma importancia en la consecución de los objetivos de la atención integral a la primera infancia. Coldeportes contribuyó de manera significativa en la implementación de la Estrategia Nacional de Recreación en Primera Infancia 2013 – 2019; en el diseño de Manual de Mandalavida, el cual determina los cinco enfoques en atención integral con la integración del juego, el ocio y la recreación; en la producción del CD musical ¿Baila Usted?, el cual cuenta con 20 canciones infantiles; y en las actividades de estructuración del CONPES 181 de 2015 que posee los lineamientos de capacitación y requisitos de los actores involucrados en el proceso de atención integral en la primera, además de las características de los lugares y entornos lúdicos en los que se desarrollará el programa.

Líneas de acción

El seguimiento y evaluación de la política. En esta temática se engloba todas las actividades de seguimiento, control y evaluación y las herramientas utilizadas para este proceso en cada una de las fases de implementación y puesta en marcha de la política. Las actividades mencionadas permiten llevar una trazabilidad y registro del proceso en el cual se puede analizar la calidad en la

prestación del servicio. El seguimiento se estructura con los lineamientos del Informe de Balance y Prospectiva de la Estrategia De Cero a Siempre. Octubre de 2014 – junio de 2015.

El Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral de la Primera Infancia se define como el conjunto de actividades en las cuales se lleva la trazabilidad de las atenciones integrales realizadas a los niños de primera infancia en todo el territorio nacional.

El Sistema Único de Información de la Niñez es la herramienta que tiene por función el aseguramiento de los derechos de niños en la primera infancia.

Coordinación de la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia. En la segunda mitad de la vigencia 2014, se siguieron realizando actividades de acompañamiento a 274 entidades territoriales por parte de la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia, con el objetivo de mejorar la administración de las políticas públicas en primera infancia. Como resultado de las actividades realizadas en las regiones, se logró progresar en el diagnóstico de las condiciones actuales de la primera infancia y en la determinación de las acciones gubernamentales al respecto. Las actividades realizadas sirvieron de fundamento para el diseño y formulación de las Rutas de Atención Integral como herramientas de administración en las regiones, las cuales empezaron un proceso de integración de la política de desarrollo integral en su planeación institucional.

Como resultados globales de la puesta en marcha de la Estrategia de Cero a Siempre y de la conformación de la Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia, se puede evidenciar el enfoque diferencial con la cual fue diseñada la Estrategia en la que se centra más en los resultados en materia de impacto en el bienestar y desarrollo de los niños de primera infancia que en la tramitología administrativa y de gestión. Lo anterior se considera un logro importante en la formulación de políticas públicas ya que evidencia el compromiso de la

institucionalidad en el cumplimiento de los derechos de niños, adolescentes y madres gestantes y lactantes. (Alarcón Párraga, C. L. y Turriago Borrero, C., 2015)

Calidad y pertinencia de las atenciones (informe De Cero A Siempre 2016)

La inversión de la Línea de Acción de Calidad y Cobertura de las Atenciones tuvo un valor de \$41.205.089.302 y estuvo compuesta por seis procesos:

- Fortalecimiento de las condiciones de las modalidades relacionadas con la educación inicial.
- Relacionamiento entre la Ruta Integral de Atenciones y los fundamentos técnicos, de gestión y políticos de la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia De Cero a Siempre, de acuerdo con la oferta complementaria.
- Promoción de los procesos de calidad por medio de los componentes de gestión determinados en los referentes técnicos para la educación, permitiendo el fortalecimiento de la atención integral a la primera infancia de la Estrategia De Cero a Siempre y la cobertura de las atenciones en Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales.
- Desarrollo del programa de Prevención de Retinopatía y de la prevención de morbilidad neonatal.
- Desarrollo de la propuesta técnica y operativa para la gestión de la atención integral maternoperinatal en zonas de dispersión poblacional alta (Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia, 2017).

La inversión realizada para la Línea de Acción Movilización Social tuvo un valor de \$680.353.333, incluyendo procesos tales como la participación de actores públicos, privados y pertenecientes a la sociedad civil en la implementación de la política de primera infancia y la creación de hábitos y prácticas saludables.

La inversión para la Línea de Seguimiento y Evaluación de la Política De Cero a Siempre tuvo un valor de \$967.500.000, cuyo proceso estuvo compuesto por la valoración de desarrollo.

En el marco del Convenio 1375 de 2015, se realizó el desarrollo del Lineamiento Técnico de Atención Integral, el cual se relacionó con la violencia generada por el conflicto armado al que han estado expuestos los niños y niñas en la primera infancia, teniendo en cuenta la atención integral como premisa. En este documento se establecen los principios rectores de las atenciones ordinarias y especializadas y la determinación de líneas para el trabajo en los diferentes territorios desde la Ruta Integral de Atenciones Especializadas para niños, niñas en primera infancia, los cuales hayan sido víctimas del conflicto armado, así como la intervención de las familias y las comunidades a las que pertenecen; es importante destacar que se disponen las orientaciones técnicas para agentes territoriales del SNBF.

Una parte importante de la identificación del estado de articulación de la Ruta Integral de Atenciones, fue la gestión con atenciones especializadas derivadas del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral para las Víctimas – PAPSIVI. Por medio de La Alianza, se observaron las recomendaciones técnicas y operativas desde aspectos tales como la construcción de paz, la reconciliación y por ende, la primera infancia; algunas de estas fueron el instructivo de salas de lectura en familia, el Protocolo de participación de niñas y niños víctimas registrados en la Unidas para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), también se encontró el documento para la gestión de las familias y la comunidad del Plan Operativo de Atención Integral a la Primera Infancia (POAI) del ICBF.

Por otro lado, en cumplimiento al artículo 136 de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo, se asignó los recursos relacionados con el impuesto CREE, provenientes de la contribución sobre la renta para la equidad, los cuales fueron destinados para la atención a la primera infancia, dando

cumplimiento a los retos determinados en la Política de Estado De Cero a Siempre, como por ejemplo, la cobertura de la atención integral, el mejoramiento de la calidad, la vigencia del complemento de las inversiones en las modalidades integrales de educación inicial, articuladas a sectores de la salud, educación y cultura.

La preparación de documentos técnicos y operativos estuvo a cargo de entidades como el Instituto Colombiano de Bienestar Familia (ICBF) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN), los cuales suscribieron un convenio para la implementación de Atención Integral a la Primera Infancia, siendo el grado transición el ejercicio piloto, el cual contó con el fortalecimiento de prácticas pedagógicas en los hogares comunitarios pertenecientes al Bienestar Familiar.

La línea de la Calidad y la Pertinencia de las Atenciones, tuvo como objetivo principal el mejoramiento de la calidad, cobertura y pertinencia de las atenciones a la primera infancia, por medio de la humanización y la flexibilización de las atenciones para niños y niñas. Los ejes de trabajo para esta línea estuvieron compuestos por la cobertura a través de la ampliación de la oferta de espacios y condiciones, el fortalecimiento del talento humano, el fortalecimiento de la oferta de atenciones con criterios de calidad y el fortalecimiento de las familias para el desarrollo de habilidades que potencien el desarrollo integral de los niños y niñas.

El Ministerio de Educación Nacional establece el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Inicial, con el propósito de garantizar la respuesta oportuna del servicio ante la Política Pública de Primera Infancia, definiendo los procesos y los procedimientos para una gestión administrativa de los aspectos pedagógicos y operativos bajo el mejoramiento continuo de los prestadores de servicio. Este sistema está compuesto de cuatro procesos:

- **Direccionamiento:** determina las acciones de carácter político, técnico, financiero y administrativo que son establecidos desde la Dirección de Primera Infancia del Ministerio de

Educación Nacional para la gestión de la calidad en la educación inicial, incluyendo las acciones de formulación de políticas públicas, líneas estratégicas y el establecimiento de los recursos.

- **Implementación de políticas públicas:** en este proceso se determinan las acciones requeridas para la construcción de los instrumentos técnicos utilizados para la materialización de las políticas públicas de educación inicial. También se contempla las actividades de diseño de instrumentos de gestión de proyectos, asistencia técnica, movilización de la educación, establecimiento de políticas públicas, entre otros.

- **Monitoreo:** se genera un análisis permanente de la educación inicial en el territorio nacional, utilizando información de sistemas de información que ayudan al desarrollo de acciones que incentivan el monitoreo del desarrollo integral.

- **Mejora:** evidencia las acciones requeridas en los aspectos técnico, de gestión y político que surgen como resultado de analizar los datos para el cumplimiento de los objetivos de educación inicial, incluyendo las actividades de mejoramiento y gestión del conocimiento.

Calidad y pertinencia de las atenciones (informe De Cero A Siempre 2020)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1804 de 2016, la línea de acción Calidad y Pertinencia de las Atenciones, es definida como aquella que ayuda al desarrollo de actividades y acciones orientadas a la humanización, universalización y flexibilización de las atenciones a la primera infancia y su respectivo contexto, cualificando el talento humano y ajustando sus componentes hacia la calidad de la oferta que es brindada por medio de proyectos, programas y servicios.

Avanzar en la calidad y pertinencia en las atenciones implica un ejercicio riguroso y constante para fortalecer el talento humano que hace posible todos y cada uno de los servicios para

la primera infancia; para fortalecer a las familias de tal modo que sean actores activos en el desarrollo de sus niñas y niños, que puedan vivenciar procesos de acompañamiento, y que faciliten su rol de cuidado y crianza; y para generar entornos, territorios y experiencias de calidad para las niñas y niños en primera infancia. Todos estos retos debieron ser atendidos aún en el contexto de la cuarentena por COVID-19. Todo lo anterior, se enmarca en las condiciones de calidad de los servicios trabajados en la CIPI y establecidas por el MEN y el ICBF para el caso de Educación Inicial, por el MSPS para el casos de los servicios de salud, por el Ministerio de Cultura para el caso de su oferta y por el Ministerio del Deporte para el caso de recreación, y permite materializar las atenciones de forma pertinente y oportuna en la vida de niñas y niños en primera infancia, aún en condiciones distintas y exigentes como las que tuvimos que afrontar como país en el 2020. Este capítulo presenta los avances de gestión para 2020 organizados en clave del fortalecimiento al talento humano, la materialización de las atenciones y el fortalecimiento de los entornos para la primera infancia, y los avances en la atención integral en la ruralidad.

Los procesos de cualificación para el talento humano que labora en servicios de salud, tuvieron los siguientes avances en 2020:

- Valoración Integral en Salud en primera infancia – Instrumentos asociados a la valoración integral en salud: Sesiones dirigidas a talento humano en salud y equipos de gestión de las entidades territoriales y específicamente en municipios PDET (2 sesiones). Se realizaron 2 sesiones similares ampliadas a infancia, dirigida a talento 36 humano en salud de las entidades territoriales, articulado con la Secretaría de Salud del Cauca y la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

- Jornadas de asistencia técnica en Generalidades del desarrollo infantil en primera infancia – 2 sesiones dirigidas a gestores de salud de Proyecto Mil Días para la Paz (Fondo Colombia en Paz).

- Acompañamiento técnico permanente en el proyecto Fondo Colombia en Paz – énfasis entrenamiento virtual en Escala Abreviada del Desarrollo EAD-3 (incluye foro de entrenamiento final).

- Serie de 10 webinars para fortalecer la atención integral del recién nacido, dirigido a talento humano en salud en todo el país. Un proceso articulado con ASCON y Fundación Canguro.

- Diseño curricular y construcción de curso virtual de atenciones individuales por curso de vida CV en las Rutas Integrales de Atención en Salud RIAS - énfasis en valoración integral.

- Ciclo de Conversaciones sobre la Prevención del Suicidio, el cual tuvo como fin brindar herramientas para hacer frente a esta realidad en cada territorio, de modo que los profesionales del área asistencial puedan dar apoyo y orientación a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que lo necesiten. Se realizó fortalecimiento de capacidades de operadores de diferentes programas del ICBF para prestar primeros auxilios en salud mental y realizar abordaje inicial de niñas, niños, adolescentes y sus familias con posibles síntomas de problemas o trastornos mentales.

- Fortalecimiento de los bancos de leche humana en Colombia, se realizó capacitación a profesionales y técnicos responsables de los 13 bancos de leche humana con los que cuenta el país, ubicados en Empresas Sociales del Estado de las ciudades de: Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, Facatativá, Fusagasugá, Ibagué, Medellín, Neiva, Pasto, Popayán, Santa Marta, Valledupar, y Zipaquirá. La capacitación abordó los temas: procesamiento, control de calidad y suministro de la leche humana; y leche humana extraída como componente anatómico; con el fin

de fortalecer e impulsar la estrategia de Bancos de Leche Humana y contribuir a la promoción, protección y apoyo de la lactancia materna en Colombia.

Como resultado de la convocatoria de formación inicial se aprobaron 1.069 cupos, en 11 instituciones educativas en 10 programas en los siguientes niveles de formación: i. Profesional: licenciatura en educación infantil con 562 beneficiarios; ii. Técnico laboral: técnico laboral por competencias en docencia en preescolar, técnico laboral en auxiliar de educación para la primera infancia, técnico laboral por competencia en atención integral a la primera infancia, técnico en atención a la primera infancia, técnico laboral en atención integral a la primera infancia, técnico en saberes, con 326 beneficiarios.

En lo relacionado con formación avanzada, la cual se refiere a la formación posgradual, representada en las especializaciones y maestrías de los agentes educativos, madres y padres comunitarios, encargados del proceso pedagógico directo con las niñas y los niños de la unidad de servicio, se avanzó con: Desde el ICBF, a través del citado Fondo para la formación del talento humano ICBF – ICETEX, se priorizaron para esta línea programas de postgrado en los niveles de maestría y especialización. Como resultado de la convocatoria de formación avanzada se aprobaron 1.069 cupos, en 11 instituciones educativas en 10 programas, de los cuales hubo 181 beneficiarios en el nivel de postgrado: Especialización en atención integral a la primera infancia, maestría en educación desde y para las diversidades y maestría en educación. (Ver: Tabla 3 del Anexo).

- Diseño Universal del Aprendizaje (DUA): diplomado ofertado a través del Fondo de Formación continua para educadores en servicio de las instituciones educativas oficiales, con el cual se formó a docentes en el desarrollo de estrategias curriculares y pedagógicas 38

intencionadas, desde el Diseño Universal del Aprendizaje (DUA), basadas en las orientaciones técnicas y normativas vigentes a nivel nacional para la educación inicial.

En 2020 se formaron 50 docentes de preescolar de 8 departamentos y que se ubican en 24 municipios del país, con una duración de 144 horas. Las Entidades de Educación Superior que llevan a cabo este proceso son: la Universidad de Manizales y el Instituto Tecnológico de Antioquia. - Ciclo de Conferencias en Educación Inicial (Docentes): espacios de diálogo de saberes entre docentes y diferentes expertos en el campo educativo a nivel nacional e internacional. Al tiempo que aportan en la ampliación de las comprensiones de las maestras y maestros respecto al desarrollo y aprendizaje de las niñas y los niños, así como en la apropiación de la política educativa para fortalecer la Trayectoria Educativa desde la promoción de ideas y experiencias que inspiran sus prácticas pedagógicas. Se desarrolló a través de dos aliados: Universidad de los Andes y Universidad Nacional de Colombia.

Con la Universidad de los Andes, se realizaron 8 webinars a través de la plataforma Cisco Webex, en el que se conectaron en vivo un total 9.075 personas, de igual manera, los eventos fueron transmitidos por Facebook Live donde se conectaron 9.400 personas para un total de 18.475 personas en vivo.

Con la Universidad Nacional de Colombia, se realizaron 7 webinars, a través del canal de YouTube del Portal Colombia Aprende del Ministerio de Educación Nacional, en los cuales se conectaron en vivo un total de 10.058 personas. A través de esta estrategia se logró llegar a 28.353 personas, entre ellas docentes en formación y en servicio, principalmente de educación inicial.

Así mismo, estos espacios aportaron en la armonización y articulación curricular al convocar a docentes de primero y segundo de primaria. - Programa Todos a Aprender (PTA): Estrategia del MEN, para formar a maestros en servicio a través del acompañamiento pedagógico

situado. Este proceso se implementa desde el año 2012, con el fin de fortalecer las prácticas pedagógicas de los docentes de los establecimientos educativos de carácter oficial del país. Su propuesta usa una metodología de cascada entre coordinadores, formadores y docentes tutores, los que desarrollan diversas estrategias formativas como encuentros grupales, acompañamientos en aula y comunidades de aprendizaje con los docentes focalizados de zonas urbanas y rurales del país, desde el nivel de preescolar hasta la básica secundaria.

Desde la Dirección de Primera Infancia se brinda asistencia y asesoría técnica al PTA a través del diseño de los contenidos y recursos para el acompañamiento pedagógico, así mismo, se lideran las jornadas de formación al grupo de 100 formadores que orientan a los tutores en el país para la implementación de la línea de Educación Inicial.

Debido a la situación generada por el COVID-19, la ruta de formación que se planteó para el año 2020 se amplió y organizó a través de tres ciclos: Ciclo I - Estrategias Pedagógicas, Ciclo II - Interacciones para crecer y aprender y Ciclo III - Transformar lo ordinario en algo extraordinario. Teniendo en cuenta las condiciones generadas por la pandemia, el desarrollo de los procesos en cada uno de los ciclos estuvo mediado por herramientas y recursos a través de medios sincrónicos (encuentros virtuales) y asincrónicos (exploración de contenidos que se alojaron en el campus virtual de Colombia Aprende).

Para el mes de noviembre se continuó trabajando en la implementación del Ciclo 3, donde los tutores finalizaron su proceso de acompañamiento pedagógico a 8.000 maestras y maestros aproximadamente, que hacen parte del grado transición. - Curso Virtual Lecturas al aula: el MEN en articulación con el Plan Nacional de Lectura y Escritura, ha impulsado el desarrollo de capacidades de las maestras y maestros de educación preescolar, en torno a la promoción de la oralidad y literatura en la primera infancia, a través del desarrollo del curso virtual Lecturas al

aula, el cual tiene una duración de 50 horas. Se realizó con apoyo del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe bajo el auspicio de la Unesco (CERLALC), se organizó en dos cohortes, cada una con una inscripción de 1.110 docentes de preescolar de los establecimientos educativos oficiales del país, para un total de 2.220. Este curso permitió ampliar saberes y fortalecer las prácticas pedagógicas de 1.474 maestras y maestros, que finalizaron exitosamente el proceso, en torno a la generación de experiencias literarias y estrategias para que niñas y niños puedan disfrutar de la lectura. Finalmente, presentamos procesos de cualificación planeados para talento humano que trabaja para primera infancia desde todos los sectores, lo cual incluye recreación, cultura, salud, inclusión social y educación.

- Proceso de cualificación de Promoción de Lectura: Adelantado por el Ministerio de Cultura, con el acompañamiento de la CPNA y recursos del Fondo Colombia en Paz, para brindar herramientas a los promotores sobre los temas asociados a la promoción de lectura con primera infancia y a su desarrollo integral. Se cualificó a un equipo de 85 promotores de lectura, de los diversos territorios participantes. Esta cualificación se desarrolló, entre febrero y marzo, a través de tres encuentros para tres grupos diferentes en Bogotá, Montería y Popayán.

En este proceso se desarrollaron conceptos, prácticas y materiales ligados a la mediación de actos de lectura significativos con niñas y niños de cero a cinco años como:

- Recursos digitales para la primera infancia: Maguaré - MaguaRed como herramientas pedagógicas que les permite enriquecer el ejercicio de promoción de lectura en los territorios.
- Recorrido por diferentes lenguajes de expresión artística y elementos para la construcción de ambientes de lectura pertinentes para primera infancia.
- Exploración de las colecciones para primera infancia y prácticas de lectura en voz alta.

- Trabajo de campo en cada ciudad, para hacer una práctica de lectura con niñas y niños en primera infancia centrada en los niños menores de 3 años.

- Presentación de los formatos e instrumentos de seguimiento y bitácora que deben acompañar el proceso de salas de lectura.

- Orientaciones técnicas y operativas pertinentes para el desarrollo de su labor en el territorio. Debido a la emergencia por COVID-19, la cualificación se ajustó también a la estrategia no presencial. A través de encuentros por internet se ajustó la metodología con la que ellos trabajarían con los multiplicadores y se trabajó sobre las herramientas para utilizar a distancia, como: foros y reuniones virtuales, videoconferencias, orientaciones vía teléfono y WhatsApp. Se cualificaron a 1.485 adultos en procesos de promoción de lectura y lenguajes expresivos para la primera infancia.

- Proceso de cualificación en Cultura, experiencias artísticas y Primera Infancia: A raíz de la situación generada por la emergencia sanitaria por COVID-19, la Dirección de Artes del Ministerio de Cultura rediseñó su oferta de formación y la volcó a la virtualidad, logrando el diseño e implementación de este curso virtual desarrollado en la plataforma creada para los procesos de formación virtual para las artes, con el propósito de ofrecer un fundamento teórico y práctico a agentes educativos y culturales, acerca del sentido y las posibilidades en torno a su trabajo con niñas y niños de primera infancia y a la relación estrecha entre su cultura, su desarrollo integral y la vivencia de experiencias artísticas, 41 literarias, de juego y exploración. Se inscribieron 32 participantes y lo culminaron 21, con perfiles que incluyen agentes culturales y artistas. El curso inició el 1 de octubre y finalizó el 27 de noviembre.

- Diplomado Estilos de vida en Recreación, donde se cualificaron 1.182 agentes educativos, sociales y comunitario de manera virtual, desarrollado a través de la alianza OEI – Ministerio del Deporte.

- Curso del programa Mandalavida, a través de la Escuela Virtual del Deporte donde se cualificaron 400 agentes educativas, sociales, comunitarias y maestras.

- Curso del Plan Nacional de Recreación, a través de la Escuela Virtual del Deporte donde se cualificaron 150 promotores lúdicos.

- Cualificación fortalecimiento de la práctica en recreación, desde las atenciones a los diferentes cursos de vida donde participaron 400 agentes educativas, sociales, comunitarias y maestras.

- Curso de Auto Formación Virtual “Enfoque Diferencial en la Política Pública de Víctimas”, desarrollado por la UARIV como un proceso autoformativo y de autoaprendizaje, con el objetivo de facilitar a las y los participantes contenidos pertinentes para la comprensión del enfoque diferencial en la política pública de las víctimas, y promover capacidades que permitan a los diferentes actores la implementación efectiva de la Política Pública de Víctimas con enfoque diferencial. El curso estuvo dirigido a los diferentes actores del SNARIV incluyendo a víctimas individuales y colectivas de la violencia, organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, funcionarios del sector público del orden nacional, departamental, municipal, representantes de organizaciones locales de mujeres, población LGBTI, personas mayores, representantes de los grupos étnicos, niñas, niños y adolescentes, y personas con discapacidad, entre otros.

A partir de lo expuesto en la Ruta Integral de Atenciones, es relevante exponer los avances en materia de la implementación de las atenciones, con un énfasis en aquellas priorizadas y particular referencia a otras que forman parte de la RIA de primera infancia.

A continuación, se listan las atenciones priorizadas (los resultados de sus indicadores se presentan en el capítulo 4), los cuales son de obligada referencia en tanto representan aquellos asuntos en los que debemos avanzar con contundencia para lograr su materialización en la vida de niñas y niños en primera infancia de todo el territorio nacional, 42 lograr su materialización conjunta en la vida de cada niña y cada niño en primera infancia, y es lo que entendemos como concurrencia de las atenciones:

1. Niñas y niños que cuentan con documento de identificación personal.
2. Niñas y niños con afiliación vigente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Niñas y niños con esquema de vacunación completo para la edad.
- Niñas y niños con atención en el sistema de salud en programas de promoción y prevención.
5. Niñas y niños control de su nutrición.
6. Niñas y niños con posibilidad de acceso a material adecuado para su etapa de formación.
7. Niñas y niños con instrumentos y condiciones de recreación.
8. Niñas y niños en los cuales se involucra todos los miembros de la familia en el proceso de enseñanza y desarrollo.
9. Niñas y niños con acceso a la educación en la primera infancia de manera integral.
10. Niñas y niños en instituciones educativas con enfoque de atención integral y con personal capacitado.
11. Niñas y niños en instituciones educativas que cuenten con los implementos pedagógicos y de enseñanza adecuado

12. Niñas y niños en instituciones educativas con acceso al PAE para suplir alguna falencia en temas nutricionales. (Consejería Presidencial para la niñez y la adolescencia , 2022)

Tal como está planteado en el PND, las metas trazadoras relacionadas con la primera infancia, están relacionadas con la concurrencia de seis (6) o más atenciones en cada niña y niño, y con el acceso a la educación inicial para 2 millones de niñas, niños y mujeres gestantes. Es importante destacar el esfuerzo sostenido para seguir garantizando los servicios básicos para la primera infancia desde el sector salud, y para lograr sostener y aumentar la cobertura de los servicios de educación inicial y la apuesta decidida por cualificar las condiciones del preescolar en los establecimientos educativos para garantizar allí educación inicial en el marco de la atención integral.

Así las cosas, y teniendo en cuenta el contexto de pandemia en el que vivimos el 2020, presentamos los logros relacionados con materialización de las atenciones para la primera infancia: En lo relacionado con las atenciones directamente relacionadas con la salud y la nutrición de las niñas y los niños en primera infancia se lograron los siguientes avances en 2020: Durante 2020 y en relación con el año anterior se presenta un cubrimiento de la población a través del aseguramiento en salud, que incluye grupos priorizados para ser cubiertos desde el régimen subsidiado a través de listado censal muestra lo siguiente:

- Acompañamiento a la implementación de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS):

- Valoración del avance en la implementación de la RPMS, por actores (ET - EAPB). Acompañamiento a DTS para implementación articulada a la RIAMP y a lo establecido para primera infancia, infancia y adolescencia.

- Acompañamiento a implementación de estrategias para promover la nutrición infantil a través de intervenciones en Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia - IAMI (Instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS: implementan IAMI: 598 y 179 43 IPS certificadas como IAMI), Salas Amigas de la familia lactante (150 salas implementadas), Bancos de Leche humana (17.317 niños beneficiados).

- Se estableció mesa con EAPB de todo el país, en la cual se analizaron las situaciones que afectan a niñas y niños en primera infancia, los mecanismos para fortalecer los atributos de calidad de las atenciones con la Red Prestadora de Servicios de Salud y las estrategias para intensificar las atenciones establecidas en la Ruta Integral para la Promoción y Mantenimiento de la Salud.

- Acompañamiento a la implementación de la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal (RIAMP): Se realizó gestión para atención en salud de mujeres gestantes migrantes: i) Definición de paquetes esenciales para atención humanitaria en Salud Sexual y Reproductiva -SSR; ii) Convenio Corea - Establecimiento de convenio para la atención ambulatoria de 1.500 gestantes en Bogotá, Cúcuta y Soledad; iii) Propuesta técnica y financiera para inversión de recursos UE - BID - Diseño y presentación del proyecto para la atención de la gestantes, por el cual se estima atender a 2.300 gestantes (control prenatal, laboratorios, atención del parto y anticoncepción).

- Atención Integral en Salud de Recién Nacido: En el marco de la pandemia y vinculado a las orientaciones definidas en el lineamiento provisional para la atención de gestantes, recién nacidos y mujeres en periodo de lactancia, se realizó en articulación con la Asociación Colombiana de Neonatología (ASCON) y la Fundación Canguro, la encuesta orientada a la verificación de condiciones de atención a Recién Nacido pretérmino y/o con Bajo peso al nacer en Unidades de Recién Nacidos y Programas Madre Canguro. Esta encuesta fue diligenciada por Unidades de

Recién Nacidos (83 de 243 URN) así como los Programas de Atención Ambulatoria a Recién Nacidos con Bajo Peso al Nacer y/o pre término – Programas Madre Canguro Ambulatorio (56 de 56 PMCA).

Como resultados de este proceso se pueden reseñar los siguientes:

- 13.903 niñas y niños se afiliaron al SGSSS, lo que representó un aumento en la cobertura del 17%.
- 8.900 niñas y niños completaron el esquema de vacunación para su edad, 8% más con respecto a la línea base

- Se logró que 21.000 niñas y niños accedieran a la valoración del desarrollo y del estado nutricional.

- Entrega de insumos para fortalecer la atención en salud de niñas y niños: Entrega de 27.999 cajas de micronutrientes y 7.000 frascos de albendazol para beneficiar a 7.000 niñas y niños de 6 a 23 meses; así mismo 36.445 sobres de FTLC para el beneficio de 405 niños de 6 meses a 5 años con desnutrición aguda moderada y severa.
- Implementación de 27 UAIC (unidades de atención integral en salud comunitarias): Estrategia que permite el abordaje comunitario inicial y el reconocimiento de signos de alarma en casos de alteraciones como Enfermedad Diarreica Aguda o Infección Respiratoria Aguda; a través de la entrega de insumos y el seguimiento a la operación de las UAIC.
- Proyecto Interagencial para la reducción de mortalidad materna y neonatal en comunidades indígenas La Guajira, Cesar y Chocó (OPS – UNICEF – UNFPA): Este proyecto contiene varios ejes temáticos a través de los cuales se logró en 2020 implementar campañas de información y procesos de capacitación relacionados con mensajes claves para los primeros mil días de vida, centrados en la identificación de señales de alarma en el embarazo y después del parto, en signos de violencia y depresión, señales de peligro en los niños y en desnutrición y cómo

realizar la práctica de la lactancia materna en tiempos de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19.

Por su parte, el Ministerio del Deporte, desde la Estrategia Nacional de Recreación para la Primera Infancia y en conjunto de las actividades de Mandalavida, fomentó la participación de los niños en juegos y actividades recreativas, al mismo tiempo que se generaron condiciones para la creación de relaciones resultado de las interacciones de los niños con su entorno. El programa tuvo un alcance en recreación a 14 departamentos¹⁴ y 43 municipios. (Ministerio del Deporte, 2021)

En lo relacionado con las atenciones directamente relacionadas con la educación inicial de las niñas y los niños en primera infancia se lograron los siguientes avances en 2020: En la vigencia 2020, dada la emergencia sanitaria por el COVID-19, las acciones se encaminaron a dar repuestas que permitieron llegar a las niñas y los niños, y sus familias con flexibilidad y pertinencia, entre estas se destacan varias estrategias de atención a distancia: Mis Manos de Enseñan (ICBF), los Pilotos de Apertura Presencial Excepcional (PAPE - ICBF), y Aprender en Casa (MEN)..

- Transformación de los servicios educativos en el marco de la atención integral: El MEN tiene como apuesta la transformación de los servicios educativos, en el marco de la atención integral, conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, en ese sentido, específicamente en educación inicial y preescolar las líneas de acción promueven la atención integral y establecen que la misma se lleva a cabo en el entorno educativo cuando los niños:

- Son participes dentro de espacios de enseñanza, con el objetivo de mejorar su desarrollo, fomentando las interacciones con su entorno y las herramientas en él, que desarrollen habilidades autónomas y de participación.

- Tienen talento humano capacitado, formado y sensibilizado en el impulso del desarrollo integral de los niños.

- Cuentan con estándares de nutrición adecuados para sus necesidades particulares y su etapa de desarrollo y crecimiento.

- Participan en actividades de entretenimiento desde sus diferentes perspectivas.

- Existe una integración completa de los miembros de las familias que sirvan de apoyo para continuar con las actividades que impulsen el desarrollo del niño.

- Cuentan con seguimiento y valoración de su proceso, desarrollo y aprendizaje. Para avanzar en la implementación del enfoque integral en el sector educativo, avanzó con la transformación de la oferta de la educación preescolar del país para incorporar los principios y fundamentos de la educación inicial en su funcionamiento, a través de esquemas de atención sostenibles, de calidad y centrados en el desarrollo integral, en la garantía de los derechos de los niños y las niñas y que aporten a sus proyectos de vida durante toda la trayectoria educativa; se desarrollan las siguientes acciones: (Consejería Presidencial para la niñez y la adolescencia , 2022)

- Poner en el centro la garantía de los derechos de niñas y niños en primera infancia, así como favorecer y promover la vinculación y participación de las familias en los procesos educativos, afianzando sus capacidades de cuidado y la crianza.

- Coordinar acciones interinstitucionales que permitan garantizar a las niñas y los niños su acceso a alimentación balanceada, dando respuesta a su requerimiento nutricional de acuerdo con la edad y el tiempo que se encuentran en el establecimiento educativo.

- Fortalecer los ambientes y las experiencias pedagógicas que buscan que, a través del juego, la exploración del medio, las expresiones artísticas y la literatura, niñas y niños 58 puedan aprender y desarrollarse integralmente, de manera pertinente, intencionada y conforme con el momento de vida en el cual se encuentran.

- Fortalecer los saberes y prácticas de maestros y maestras con respecto al uso de las dotaciones y recursos pedagógicos existentes tanto en el aula como fuera de ella, para promover experiencias que permitan promover la construcción de su identidad, el desarrollo de su autonomía e independencia, su participación, expresión y el disfrute de interacciones con sus pares, adultos cuidadores, objetos y el mundo.

- Consolidar esquemas inclusivos, que permitan orientar las prácticas de los docentes para responder a las capacidades, características, ritmos de desarrollo y estilos de aprendizaje de todos y cada uno de los niños, de acuerdo con sus contextos socioculturales y territoriales. En este marco de transformación de la oferta, durante 2020 se avanzó en la revisión de condiciones de calidad de la oferta educativa de educación inicial y preescolar, y definición de los mecanismos que permitan hacer el seguimiento a las mismas de esa manera favorecer el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para los componentes de: i) Familia, comunidad y redes sociales; ii) Proceso pedagógico; iii) Ambientes educativos y protectores; iv) Administrativo y de Gestión; v) Salud y nutrición; y vi) Talento humano. Estos estándares de calidad se plantean para apropiados por cada organización educativa que preste servicios de enseñanza a niños de primera infancia con le objetivo del aseguramiento de la atención integral, por lo tanto, fueron diseñados, elaborados y socializados diferentes recursos educativos con el fin de sensibilizar los retos y dificultades en la aplicación de procedimientos de atención integral. (Consejería Presidencial para la niñez y la adolescencia , 2022)

- Aprender en Casa: De manera particular y como parte de la respuesta del Sector Educativo a los retos de la cuarentena y la no presencialidad, diseñaron la estrategia Aprender en Casa para promover y facilitar el aprendizaje en casa para la primera infancia que ya ha ingresado a algún grado de preescolar en las instituciones educativas, para lo cual pusieron a disposición de todos

los actores claves dentro del proceso los recursos vitales que los ayudan en el impulso del desarrollo integral de los niños de primera infancia. Este material buscó que las familias comprendieran el momento de desarrollo y aprendizaje de los niños y las niñas desde la gestación hasta los seis (6) años, y entregó algunas ideas para potenciarlo desde las actividades cotidianas en el hogar, así como los cuidados que se deben procurar”¹⁶. Además, el MEN dispuso de lineamientos para que el sector educativo brindara la atención a primera infancia a distancia.

Atención integral en la Ruralidad. Como parte de la gestión de la CIPI se siguió avanzando en 2020 con el trabajo articulado en la ruralidad, el cual fundamenta su gestión en la premisa de que la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre, se constituye en un soporte y marco de referencia obligado para responder al compromiso establecido por el Acuerdo Final y el Plan Marco de Implementación (PMI), como una de las metas trazadoras del Punto 1: Reforma Rural Integral, que corresponde a la cobertura universal con atención integral a la primera infancia en zonas rurales.

- Pilotaje del servicio de Desarrollo Infantil en Medio Familiar – DIMF en zonas rurales y rurales dispersas, liderado por la CPNA en coordinación con el ICBF y el MEN y con recursos del Fondo Colombia en Paz, tuvo por objeto el impulso en el desarrollo de niños de cero a 5 años. Por lo tanto, los lineamientos y actividades vitales son las interacciones dentro de la casa como en ambientes públicos ya que favorecen la interrelación y el desarrollo integral, con el debido acompañamiento de personal capacitado y formado.

Durante la emergencia sanitaria por COVID-19, se logró adaptar el servicio para mantener el sentido y la acción estratégica del mismo, para lo cual se fortaleció el desarrollo de experiencias familiares en el hogar y el enriquecimiento didáctico y pedagógico del grupo de familias de la unidad de atención, adaptando las estrategias a través del acompañamiento telefónico y medios

alternativos que permitieran mantener la atención; así mismo el uso de medios de comunicación local y la elaboración de cartillas. Se mantuvo la entrega de paquetes con las medidas sanitarias establecidas en los diferentes protocolos.

Frente al pilotaje del servicio de Desarrollo Infantil en Medio Familiar se logró:

- Atender a 1.520 niñas, niños y sus familias en la ruralidad y ruralidad dispersas las Subregiones de Nordeste Antioqueño y Sur de Bolívar.

- Incrementar las atenciones a la primera infancia de las 2 subregiones, focalizadas frente a la situación inicial: atenciones como formación a familias (63%), talento humano cualificado (60%), afiliación a seguridad social (21%) y vacunación (13%) presentaron aumentos importantes gracias al servicio prestado.

- 11.115 Canastas alimentarias entregadas cubriendo 100% de los usuarios distribuidas en 8 entregas a lo largo de la prestación del servicio.

- 1.520 kits pedagógicos acompañados de insumos para promover prácticas de autoabastecimiento alimentario entregadas al 100% de los usuarios.

- Como resultado de la articulación de iniciativas de la Subcuenta de Primera Infancia, el 100% de los usuarios del piloto, tuvieron acceso a colecciones especializadas de literatura y kits de lectura, de la Estrategia “Salas de Lectura y Colecciones Especializadas de Literatura, así como materiales pedagógicos de la Estrategia “Mejores Momentos para Cuidarte”.

- El marco pedagógico del piloto, las prácticas de cuidado y crianza, sirvió de base para la flexibilización de todos los servicios de educación inicial del ICBF por la emergencia sanitaria por COVID-19.

- Primeros 1000 Días de Vida: Liderado por la CPNA en coordinación con el MSPS y con recursos del Fondo Colombia en Paz, es una estrategia dirigida a la atención integral en salud

materna infantil en 30 municipios PDET priorizados, con el objetivo de mejorar y ampliar la atención integral en ámbitos nacionales y en las regiones con enfoque hacia las mujeres gestantes y niños de primera infancia en el marco de la Ruta Integral de Atenciones, bajo las condiciones de pertinencia, calidad, oportunidad, flexibilidad y diferencial definidas en la política de primera infancia. (Consejería Presidencial para la niñez y la adolescencia , 2022)

Este plan se implementó a través de tres líneas estratégicas: despliegue territorial para desarrollar y fortalecer las capacidades en territorio; desarrollo de capacidades en las instituciones y en la comunidad a través de la cualificación a agentes de salud; y Dotación complementaria.

Con este proceso se logró:

- Incorporación y apropiación del concepto de atención integral de las niñas y los niños en primera infancia en las autoridades locales y los actores institucionales a cargo de la atención en salud de las gestantes, niñas y niños.
- Participación de familias y cuidadores en los procesos de fortalecimiento de redes y cualificación para el cuidado de la salud de las gestantes, niñas y niños en primera infancia.
- Evaluación e identificación de acciones de mejora en la calidad de la atención en salud en las Empresas Sociales de Estado (ESEs), de los municipios priorizados.
- Adecuación de los procesos de cualificación institucional y comunitaria para dar respuesta a las directrices del gobierno nacional relacionadas con la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID -19.
- Aumento en 11%, la cobertura de afiliación al SGSSS, mantenimiento de la cobertura de esquemas completos de vacunación.

- 29 municipios con acompañamiento para la formulación de acciones de gestión e intervenciones colectivas con enfoque poblacional dirigidas al cumplimiento de metas de resultado y productos identificado en el Plan Territorial de Salud de cada municipio.

- 28 municipios que realizan la gestión de las atenciones priorizadas para el sector, a partir de las alertas que genera el Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral a la Primera Infancia (SSDIPI).

- Acompañamiento a los municipios de Dibulla, Ciénaga y Tame, en la gestión de proyectos a partir de las iniciativas identificadas por la ART, como resultado de este proceso se formula el proyecto del municipio de Tame, que cumple con la Metodología General Ajustada (MGA), el cual puede ser registrado en la plataforma MGA Web del Departamento Nacional de Planeación (DNP), basado en salud sexual reproductiva para la comunidad indígena Makagua.

26 empresas Sociales del Estado con recomendaciones de acciones para el fortalecimiento y mejoramiento de la calidad de la atención de las gestantes, las niñas y niños en primera infancia, derivadas de la aplica instrumentos para la valoración de la calidad y humanización de los servicios de los servicios, diseñados por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- 1.183 profesionales de medicina y enfermería participaron del proceso de desarrollo de capacidades técnicas para la atención de las gestantes, niñas y niños.

- 4.068 líderes comunitarios y familias que hacen parte de las 58 redes, participaron en el proceso de fortalecimiento de capacidades para el cuidado de la salud de las gestantes, niñas y niños, el cual se realizó a través de cuatro momentos.

- Dotación de 450 Kit a las IPS públicas en 26 municipios, para la atención de gestantes, recién nacidos y niñas y niños en primera infancia.

- Entrega de 5.250 ejemplares de leer es mi cuento en los 30 municipios priorizados para la implementación del plan de acción primeros mil días de vida.

Retos de la línea de Calidad y cobertura Entre los retos para 2021 en la línea de Calidad y pertinencia se han identificado los siguientes:

1. Asegurar el retorno seguro de las niñas y los niños a los servicios presenciales para la primera infancia con esquemas de alternancia que se ajusten y respondan a los 70 diferentes contextos con el fin de asegurar que el regreso a la presencialidad con calidad y pertinencia.

2. Generar acciones intersectoriales y focalizadas territorialmente en el marco de la mesa de trayectorias educativas que permitan promover el tránsito de niñas y niños de cinco (5) años hacia el Sistema de Educación Formal.

3. Desde el Ministerio del Deporte urge plantear y desarrollar una ruta estratégica para la actualización de la Estrategia Nacional de Recreación para la Primera Infancia (ENRPI) y su programa de cualificación Mandalavida, de acuerdo con los intereses y necesidades que se plantean actualmente. También se requiere generar una línea de atención directa en las zonas PDET para la atención en recreación orientadas y adecuadas a los diferentes momentos del curso de vida de la primera infancia.

4. Desarrollar y poner a disposición el lineamiento de ambientes y espacios lúdicos y culturales en el marco de la atención integral de la primera infancia por parte del Ministerio del Deporte y Ministerio de Cultura.

5. Continuar con el fortalecimiento de la Atención Integral en Salud a Recién Nacido - Gestión del Programa Tamizaje Neonatal, actualización lineamientos de atención a RN con Bajo peso al nacer y/o pretérmino y de los procesos de información en salud a otros sectores

relacionados con prácticas de cuidado en la primera infancia con énfasis en los primeros seis (6) meses de vida.

6. Avanzar en la consolidación de la apropiación y transversalización efectiva de los enfoques diferenciales en los servicios de educación inicial, especialmente los enfoques de género y discapacidad.

7. Movilización de agendas para concretar acciones con entidades de cooperación y financiadores interesados en transferencia de conocimiento y asistencia técnica, dirigida a mejorar aspectos relacionados con la calidad y pertinencia en los servicios de atención de la primera infancia del ICBF.

8. Fortalecimiento de los lineamientos en torno al aseguramiento de la atención para niños y mujeres gestantes con relación al acceso a la educación en su etapa temprana en las áreas apartadas, a personas con algún tipo de discapacidad o población en movilidad. (Gobierno de Colombia, 2018)

9. Ampliación, ajuste y modernización del portafolio de procesos de enseñanza y capacitación al personal, en la cual se pueden utilizar diversas estrategias cómodas y flexibles que desarrollen las capacidades y el conocimiento en los diferentes actores del proceso de acuerdo a las particulares y las condiciones propias del entorno, que busque mayor cobertura de los servicios ofrecidos. (Gobierno de Colombia, 2018)

10. Definición de la Ruta de Formación del Talento Humano vinculado a los servicios dirigidos a la primera infancia, que permita articular los procesos de formación que realizan las diversas entidades de la CIPI, así como promover un ejercicio de planeación, implementación y seguimiento que contribuya a responder con oportunidad y pertinencia a las necesidades e intereses de formación de los diferentes actores.

11. Realización de la medición de la calidad de la educación inicial en el grado de transición con énfasis en la ruralidad, con el fin de contar con información para la toma de decisiones en materia de política educativa, que oriente las próximas acciones para el fortalecimiento tanto de las condiciones estructurales como de proceso.

12. Materialización de la iniciativa del laboratorio de calidad de educación inicial que permita articular las acciones de formación, innovación, investigación y gestión de conocimiento que permita fortalecer las condiciones pedagógicas y de gestión en las que se brindan los servicios educativos para la primera infancia.

13. Continuación del fortalecimiento de los ambientes pedagógicos de la educación inicial con el propósito de movilizar la transformación de espacios y experiencias que se generan en el nivel de educación preescolar de los establecimientos educativos oficiales.

4.3 Matriz de correspondencia de requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001

Tabla 7 *Matriz de correspondencia requisitos documentos del corpus con los requisitos de la NTC-ISO 21001:2019*

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
<p>Pertinencia: Las instituciones educativas en todos sus niveles tienen una serie de exigencias permanentes con respecto al cumplimiento de las obligaciones tanto por parte de los alumnos como por todos aquellos actores que se encuentran involucrados en el proceso de enseñanza, con el objetivo de hacer análisis y propender por la continuidad. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)</p>	<p>Se cumple este aspecto de la norma en tanto responde a los aspectos de tanto niños como adolescentes en torno a diferentes características en el desarrollo de su vida, junto con las condiciones de su entorno social, familia y territorial. (Gobierno de Colombia, 2018)</p>	
<p>Enfoque a procesos La centralización en los procesos determina e induce en la caracterización, gestión y relación entre estos, con el objetivo de trabajar para lograr metas establecidas en los planes, programas y proyectos. La centralización en los procesos y su gestión se deben enfocar en la metodología de mejora continua, en la cual se haga una correcta identificación y gestión del riesgo para tener planes de contingencia en alguna eventualidad. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)</p>	<p>Se cuenta con gestión de procesos en vincular a los niños en su desarrollo integral, teniendo en cuenta las características básicas como lo son, bienestar y salud; educación y formación para la vida; construcción de identidad, participación y ejercicio de la ciudadanía. (Gobierno de Colombia, 2018)</p> <p>Se cuenta con indicadores de implementación y cobertura.</p> <p>No aborda los riesgos ni previene los resultados no deseados.</p>	
<p>Ciclo PHVA El denominado ciclo de mejora continua o ciclo PHVA tiene aplicabilidad en cada proceso sin distinción en una organización y es un requisito aplicable al Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) La metodología se explica de la siguiente manera: — Planificar: organización de las actividades a realizar junto con los recursos, plazos, responsables</p>	<p>Se establecen objetivos de la política, no se establecen procesos o pasos a seguir para su implementación.</p> <p>No se logra un análisis de los riesgos y oportunidades de la política.</p> <p>Se cuenta con informes de implementación y resultados.</p> <p>Se cuenta con indicadores con el cumplimiento y cobertura de la política a nivel del país.</p> <p>Se cuenta con procesos de seguimiento, pero no cuenta con acciones que mejoren el desempeño de la política.</p>	

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
<p>y un cronograma específico.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Hacer: llevar a cabo las actividades planeadas; — Verificar: hacer actividades de control y seguimiento, del cumplimiento de las actividades planeadas con las realizadas haciendo un contraste en los tiempos de ejecución, recursos utilizados y efectividad de las actividades. — Actuar: analizar la información resultante del paso de verificación para tomar las lecciones aprendidas y tomar decisiones de mejora en las futuras actividades de planeación (Martins, 2021) 		
<p>Horizonte estratégico de la organización (misión, visión y estrategia)</p> <p>Las políticas del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas se encuentran fundamentadas en los valores y principios organizacionales que en su conjunto determina la cultura organizacional. Al mismo tiempo, las políticas sirven de insumo fundamental para el establecimiento de objetivos estratégicos del Sistema, los cuales deben tener revisión continua para verificar que se encuentran ajustados con la política y la misión organizacional, al mismo tiempo que van encaminados en la consecución de la visión institucional. El conjunto de todos estos elementos que componen la parte organizacional se denomina estrategia y debe ser formulada, aprobada y socializada entre todos los miembros de los grupos de interés. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)</p>	<p>Se evidencia la tenencia de políticas y estrategias focalizadas en el cuidado y la protección de los derechos de los niños y adolescentes, fundamentados en una estrategia estatal clara en la cual se alinean diferentes frentes normativos y técnicos en una gestión conjunta. Como evidencia de lo anterior podemos observar la Política Nacional de Infancia y Adolescencia PNIA 2018 – 2030 y el enfoque que esta presenta hacia el aseguramiento del desarrollo infantil, de acuerdo con la normatividad aplicable en el Código de la Infancia y la Adolescencia. (Gobierno de Colombia, 2018)</p>	
<p>4. Contexto:</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</p>	<p>En la política pública DCAS se tiene como objetivo realizar un mapeo de la oferta institucional existente en el ámbito nacional y con presencia en lo territorial. Sin embargo, no se hace un análisis de los factores externos e internos en cada región para su implementación o desde las organizaciones que van implementar la política actual del desarrollo integral del niño.</p>	

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas partes interesadas	<p>Utilización de diferentes herramientas diseñadas para la investigar, el conocimiento y el análisis de las condiciones y situaciones presentados en niños y adolescentes, con el objetivo de determinar las características propias e individuales.</p> <p>Determinar y organizar las actividades con las cuales se busca subsanar la atención integral en niños y adolescentes teniendo en cuenta la caracterización realizada anteriormente. (Gobierno de Colombia, 2018)</p>	
4.3 Determinación del alcance de gestión para las OE	<p>En la política se tiene como objetivo gestión las condiciones técnicas, administrativas y financieras que viabilicen la atención integral. Sin embargo, no se tiene los límites de su aplicabilidad.</p> <p>Además, no se cuenta con un análisis de partes interesadas.</p> <p>Componente 1. Arquitectura institucional: se basa en los cambios estructurales que realizan las entidades que tienen injerencia en temas de planeación y aplicabilidad de la norma con sus diferentes políticas, que se encuentren articulados y que puedan realizar medición de indicadores del sector para verificar su pertinencia con respecto al desarrollo de los niños y adolescentes. En temas de adecuación de la temática descrita se determina que se deben tener los recursos y conocimientos en los entes a nivel nacional o regional que ayuden a la mejora de las relaciones entre instituciones con el objetivo de una aplicación efectiva de la política.</p> <p>Realizar actividades que busquen el fortalecimiento del SNBF en sus labores de planeación y ejecución de la Política, especialmente aquellas relacionadas con el desarrollo.</p> <p>Utilizar correcta y oportuna de lineamientos con respecto a la gestión y el desarrollo, entre los que se encuentran los Planes de Ordenamiento Territorial (POT), Planes de Desarrollo por regiones, entre otros) con el objetivo de la puesta en marcha en pro del desarrollo de niños y adolescentes. (Departamento Nacional de Planeación, 2019)</p>	

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
4.4 Sistema de Gestión para las Organizaciones Educativas (SGOE) 4.4.1	Se cuenta con informes de gestión e implementación donde se especifica la cobertura a nivel nacional de su implementación; sin embargo, no se tiene control de los procesos de implementación, no se cuenta con un análisis de recurso en inversión para su aplicabilidad, no se aborda los riesgos pertinentes a su implementación.	Hacer valer los derechos de niños de 0 a 5 años con respecto a los presentes en la Declaración Universal de los Derechos. Asegurar el respeto de los derechos de niños y su entorno familiar Dimensiones que corresponden a la estrategia: Dimensión cognitiva: Esta enfocado en las características propias del individuo con respecto al aspecto cognitivo y neuronal. En términos de la niñez se refiere a la generación de estímulos cognitivos ajustados al crecimiento del niño.
4.4.2	Se cuenta con informes de gestión e implementación; sin embargo, no se cuenta con información documentada donde se dé soporte a la implementación por región.	Dimensión personal – social: se refiere a las interrelaciones sociales que puede tener un niño en su etapa de desarrollo, entre las que se encuentran la interacción con él mismo, con niños de su misma edad y con los adultos.
5. Liderazgo: 5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades	Se cuenta con el responsable del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) quien sirve de apoyo en toda la estructura organizacional que debe estar presente en las regiones para coordinar los diferentes actores y sectores en la búsqueda de un objetivo común. Su efectividad depende de una gobernanza multinivel (administradores nacionales, departamentales y municipales). (Gobierno de Colombia, 2018)	Dimensión comunicativa: tiene en cuenta todas las aptitudes del niño para comunicar sus pensamientos y la forma eficaz de hacerlo. En este apartado, se centra en la utilización de medios de comunicación coherentes y suficientes.
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	Componente 2. Gasto público social: tiene que ver con la planeación, organización, priorización y llevada a cabo de los diferentes recursos, junto con las actividades y entidades que financian, tanto públicas, privada como de cooperación nacional e internacional para la ejecución de la política Involucra: gestión de alianzas entre diferentes sectores y organizaciones con el objetivo de proveer recursos necesarios para la atención integral.	Dimensión Corporal: se refiere a todo el entorno relacionado con el cuerpo físico del niño y como éste interactúa con su entorno. Para lo anterior es importante generar actividades y entornos para el desarrollo de la motricidad. Dimensión estética: tiene en cuenta toda expresión del niño a través de símbolos para apoyar su desarrollo integral. (Alarcón Párraga, 2014)

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
	<p>Crear y fomentar espacios para la vigilancia y seguimiento de la población que aseguren el uso responsable y transparente del presupuesto de asignación pública en la implementación de la política. Gestionar ideas para la gestión presupuestal asignada a la inversión en temas con el desarrollo integral de niños y adolescentes. (Departamento Nacional de Planeación, 2019)</p>	
<p>5.2 Políticas 5.2.1 Desarrollo de la política</p>	<p>Los lineamientos en torno al aseguramiento de la calidad en la PNIA determinan que todas las entidades de diferentes sectores deben realizar relaciones de manera eficaz para poder alcanzar los estándares de calidad en relación con la atención integral, basándose en que los espacios y lugares en donde se lleva a cabo el desarrollo en niños y adolescentes deben estar ajustados acorde a sus necesidades y condiciones que los niños necesitan. Adicionalmente, se deben tener en cuenta la situación humana y social necesarias para poder asegurar la atención y el desarrollo integral. Todos los procesos y actividades se realizan de manera continua desde todas las perspectivas tanto desde el gobierno nacional como desde las regiones.</p> <p>La integralidad de la atención se determina en el ofrecimiento de programas con enfoque diferenciado con disposiciones claras del Estado, con el objetivo de tener una cobertura total. (Departamento Nacional de Planeación, 2019)</p>	
<p>5.2.2 Comunicación de la política</p>	<p>La focalización del concepto de integralidad es evidente y palpable en los organismos rectores de la política enfocada a niños. Por otro lado, no se hace evidente esa misma interiorización del concepto entre los diferentes sectores. Es responsabilidad del ICBF y del SNBF articular de manera efectiva todo el proceso en torno a la atención integral. (Departamento Nacional de Planeación, 2020)</p>	
<p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p>	<p>La focalización del concepto de integralidad es evidente y palpable en los organismos rectores de la política enfocada a niños. Por otro lado, no se hace evidente esa misma interiorización del concepto entre los diferentes sectores. Es responsabilidad del ICBF y del SNBF articular de manera efectiva todo el proceso en torno a la atención integral. (Departamento Nacional de Planeación, 2020)</p>	

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
	No se cuenta con responsabilidad y roles pertinente, solo se tiene en cuenta las funciones del ICBF.	
6. Planificación:	No se cuenta con un programa de planificación por tiempos o secuencias	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	No se cuenta con la determinación de riesgos y oportunidades en su implementación.	
6.1.1		
6.1.2 La organización debe planificar:	Se observa una rivalidad palpable entre la normatividad legislada y la puesta en marcha con respecto a la atención integral en las regiones de manera flexible, diversa y con amplia cobertura. La temática planteada anteriormente se da debido a que no ha sido posible la transmisión de esa cultura en las regiones, aunado a lo anterior, no se realizan actividades serias en torno a la identificación y evaluación de riesgos de implementación. (Departamento Nacional de Planeación, 2020)	
6.2 Objetivos de la OE y planificación para lograrlos	La estrategia de gestión de la ruta está determinada por la unión de actividades macro, las cuales facilitan la implementación de la RIA en las regiones. Estos procesos los enuncian como objetivos. (Gobierno de Colombia, 2018)	
6.2.1		
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización educativa, debe determinar y describir en su plan estratégico:	No se evidencia la manera de lograr sus objetivos, ni cómo se van a llevar a cabo, ni un estudio de recursos. Por otro lado, se cuenta con un responsable que es el ICBF, y se tiene evaluación de resultados mediante los informes de la Comisión intersectorial.	
6.3 Planificación de los cambios	No se cuenta con determinación de cambios	
7. Apoyo:		
7.1 Recursos	Se cuenta con una serie de guías que instruyen, capacitan y evalúan al personal interdisciplinario que intervienen en el ICBF y centros educativos	
7.1.2 Personas		
7.1.2.1		
7.1.3 Infraestructura	Las actividades de gestión en las regiones para el aseguramiento del cumplimiento de derechos en la infancia se vienen desarrollando desde hace más de 10 años de manera constante con apoyo de mandatarios municipales y departamentales. Debido a lo anterior, se hace necesario implementar las modificaciones a las políticas de manera gradual en cada uno de sus ámbitos de aplicación. (Departamento Nacional de Planeación, 2019)	
7.1.3.1		

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
<p>7.1.3.2 La organización debe:</p> <p>a) determinar, proporcionar y mantener instalaciones seguras:</p> <p>1) que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes;</p> <p>2) que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes;</p> <p>b) asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)</p>	<p>Se cuenta con el ICBF como entidad responsable para el soporte tecnológico, administrativo; sin embargo, no se cuenta con un estudio de la seguridad de las instalaciones, dimensiones y requisitos de las instalaciones donde se implementa el desarrollo integral del niño, ya que la política está enmarcada a los centros educativos públicos.</p>	
<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos</p>	<p>No se cuenta con estudios psicosociales y físicos dentro de lo informes de gestión de la política</p>	
<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.1 Generalidades</p>	<p>Componente 1. Sistemas de seguimiento: se determina como los mecanismos para la obtención de datos en los lineamientos de integralidad definidos.</p> <p>El proceso de desarrollo en los análisis de datos es solicitado por cada uno de los sectores que se relacionan para el cumplimiento de las actividades planteadas. Por otro lado, desde las interacciones mismas, es necesario la determinación de alertas en las regiones y lugares donde se prestan los servicios para poder actuar de manera eficaz y efectiva y asegurar la prestación de servicios de manera integral (Departamento Nacional de Planeación, 2019)</p>	
<p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p>	<p>No aplica en la política; sin embargo, se deberían tener equipos calibrados para los aspectos nutricionales de los niños como balanzas.</p>	
<p>7.1.6 Conocimientos de la organización</p> <p>7.1.6.1 Generalidades</p>	<p>Componente 3. Gestión de conocimiento: se entiende como las actividades en torno a poder identificar, genera, preservar y transmitir todos los conocimientos generados en la aplicación de la política, con el objetivo de tener información para la toma de decisiones.</p> <p>Incluye: Organización de un plan nacional para indagar exhaustivamente en temas de infancia y adolescencia, con la participación de todos los sectores y actores involucrados en el proceso. (Departamento Nacional de Planeación, 2019)</p>	

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
	<p>Generar mecanismos intersectoriales para el intercambio y sistematización de prácticas para el cumplimiento de los objetivos de esta Política. (Gobierno de Colombia, 2018)</p>	
<p>7.2 Competencia 7.2.1 Generalidades</p>	<p>Se cuenta con guías de entrenamiento al personal y el desarrollo de competencias en el grupo interdisciplinarios que interactúan con los niños.</p>	
<p>7.4 Comunicación 7.4.1 Generalidades</p>	<p>Se cuenta con guías de entrenamiento para el personal y el desarrollo de competencias en el grupo interdisciplinario que interactúa con los niños. Se cuenta con informes de gestión e implementación de forma pública.</p>	
<p>8. Operación: 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio educativo 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos 8.7 Control de las salidas educativas no conformes (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)</p>	<p>Se evidencia la tenencia de políticas y estrategias focalizadas en el cuidado y la protección de los derechos de los niños y adolescentes, fundamentados en una estrategia estatal clara en la cual se alinean diferentes frentes normativos y técnicos en una gestión conjunta. Como evidencia de lo anterior podemos observar la Política Nacional de Infancia y Adolescencia PNIA 2018 – 2030 y el enfoque que esta presenta hacia el aseguramiento del desarrollo infantil, de acuerdo con la normatividad aplicable en el Código de la Infancia y la Adolescencia. (Gobierno de Colombia, 2018)</p>	
<p>9. Evaluación del desempeño: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión de la dirección</p>	<p>De igual manera, los lineamientos normativos desde los procesos de control y seguimiento determinan la constitución del Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral de la Primera Infancia (en la evaluación Sistema de Seguimiento Niño a Niño SNNN), el cual tiene como función hacer el seguimiento de los procesos de atención a los niños de 0 a 5 años en todo el territorio nacional. (Departamento Nacional de Planeación, 2020)</p>	

Generalidades y requisitos de la norma NTC ISO 21001	Línea de investigación: Ruta Integral de Atenciones (criterios de armonización)	Requisitos Política Estrategia de Cero a Siempre
<p>10. Mejora: 10.1 No conformidad y acciones correctivas 10.2 Mejora continua 10.3 Oportunidades de mejora</p>	<p>Se evidencia una coherencia entre los objetivos planteados y la plataforma estratégica, la cual debe ser pulida y ampliada. Adicionalmente, es importante la inclusión de un enfoque de responsabilidad social con aspectos inclusivos y equitativos.</p> <p>Por su parte y en congruencia con la normatividad, se hace necesario la individualización de las actividades de enseñanza para atender efectivamente, en especial a aquellos que tienen necesidades o situaciones particulares.</p> <p>No se evidencian lineamientos ni procedimientos enfocados a la valoración e impulso en aspectos de eficacia y eficiencia.</p> <p>Es importante el mejoramiento de la imagen de la institucionalidad representada en el ICBF.</p> <p>Por otro lado, deben crearse mecanismos para evidenciar el compromiso con la gestión educativa.</p> <p>No se evidencia una cultura para la mejora política e implementación</p> <p>No existe una socialización relacionada con la normatividad desde diferentes enfoques, tanto nacionales como internacionales.</p> <p>Falta mayor participación de las partes interesadas; así como de la estimulación de la excelencia y la innovación. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)</p>	

4.4 Recomendaciones para la implementación de los requisitos armonizados

De acuerdo a los objetivos específicos planteados en la revisión sistemática de la literatura para abordar el tema de la armonización de la política pública DCAS con los lineamientos o requisitos de la norma NTC ISO 21001:2019, enmarcada en las acciones tendientes a la implementación de la Ruta Integral de Atenciones, se determinan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda como eje fundamental poder articular los procesos de la política de cero a siempre incluyendo la descripción de entradas requeridas para el funcionamiento de la misma y al mismo tiempo cuales podrían ser las posibles efectos o salidas esperadas al trabajar la política.
- Es importante el avance permanente en la adopción de los diferentes conceptos y enfoques, ya que es vital el aseguramiento de las instalaciones y lugares que impulsen el desarrollo integral en la primera infancia. (Departamento Nacional de Planeación, 2020)
- Se deben tener equipos calibrados para los aspectos nutricionales de los niños como balanzas.
- Es claro que en los documentos se trabaja por la gestión de procesos y las particularidades de cada uno de los documentos mas no se enfoca en las metodologías claras, métodos o criterios empleados para el desarrollo de la política los informes y la política va más enfocada a responder preguntas de cuál fue la gestión realizada y que se logró por cada uno de sus componentes, mas no se enfoca al diseño metodológico del procesos; por lo que sería pertinente articular la implementación de los próximos informes presentados de cara a la política de cero a siempre.
- En el ámbito del liderazgo eje fundamental de la norma ISO 21001 en lo que tiene que ver con el uso de enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos se ve una oportunidad

de mejora la cual podría ser aplicada para los resultados o hallazgos que tiene cada uno de los documentos del corpus, teniendo en cuenta la responsabilidad social como ente principal dentro de la Norma ISO y que no se encuentra dada en los documentos analizado (DCAS).

- Una de las oportunidades de mejora críticas en el desarrollo de los informes y documentos relativos a la temática desarrollada, es que no se obtiene una tendencia de continuidad de un año a otro y los efectos de los mismos van en contra vía de lo que se venía realizando los años anteriores; es decir no existe correlación entre los mismos en sus hallazgos y continuidad de ellos lo cual contraviene lo dispuesto por la Norma ISO 21001 que establece claramente una metodología clara de seguimiento y trazabilidad total sobre los proyectos que se decidan realizar en el sistema de gestión educativa, sobre todo enfocado al ámbito de la trazabilidad de los datos y la proyección de los mismos para los programas que se ejecuten; por lo que es necesario que los informes de rendición de cuentas de la estrategia DCAS correspondan a cada uno de los ejes o lineamientos de estudio que contempla la norma.
- La referenciación para poder determinar qué tipo de procesos son manejados internamente y externamente es clave para la política de cero a siempre, pues se debe garantizar que los gestionados a nivel externo no afecten de ninguna manera la capacidad de entregar el bien o servicio pactado en el desarrollo del proyecto, gestión que no se evidencia en los documentos analizados.
- Por ultimo sin dejar de un lado lo establecido en la norma NTC ISO 21001 y su estructura de mejora continua, en la estrategia DCAS en el ámbito de No conformidad y acciones correctivas se ha venido avanzando mucho año a año, más es importante poder aquí

también ver qué acciones están tomando los proyectos dados por la política para mitigar y controlar así las correcciones a las falencias que evidencian el no cumplimiento de los requisitos del SGOE.

5 Conclusiones

El desarrollo de los objetivos planteados a través de la revisión sistemática de la literatura efectuada en torno a la armonización de los lineamientos o requisitos de la norma NTC ISO 21001:2019 con los requisitos de la estrategia DCAS, en el entorno del desempeño de la ruta integral de atenciones, RIA, representó una excelente oportunidad no solo para revisar si en la realidad esta armonización está presente; sino para que se evidencien aquellas áreas que representan falencias y oportunidades de mejora para que se cumplan los objetivos propuestos en la política pública DCAS.

En relación al primer objetivo propuesto, la creación del corpus documental como primera etapa de la revisión sistemática de la literatura, que fue el método seleccionado para este estudio, se realizó una búsqueda exhaustiva en bases de datos propuestas por la Universidad, además de información relevante a la temática abordada, armonización de la norma NTC ISO 21001:2019 con la política pública desarrollada a partir de la estrategia De Cero A Siempre – DCAS; de los cuales fueron seleccionados 67 textos en los cuales se suscriben las temáticas y sub temáticas que se derivan del planteamiento inicial.

Para el segundo objetivo, la definición de los criterios para la armonización de requisitos establecidos en los documentos del corpus definido con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 21001:2018, determinándose los lineamientos propios de la norma en relación con los ejes fundamentales de la estrategia DCAS, entre los que se definió la pertinencia, enfoque a procesos, el contexto, el liderazgo y apoyo, además de los criterios correspondientes al ciclo PHVA: planificación, hacer, verificar y actuar en cada una de las áreas de ejecución de la política y lo que estipula la norma como deber ser.

El tercer objetivo, que consistió en la creación de la matriz de correspondencia de los requisitos establecidos en los documentos del corpus final con los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 21001.

De esta matriz se extraen los aspectos más significativos, a continuación:

- En el ámbito de planificación se puede evidenciar una falencia clara que podríamos tomarla como base de mejora continua en los documentos, analizados pues en cada uno de ellos no se observa un patrón de estudio conciso sobre la mitigación de efectos no deseados en la política de cero a siempre.
- La toma de conciencia es muy importante sobre todo porque en ella radica el éxito de la implementación del programa, así como también del personal adscrito que interactúa con los niños, que debe tener las competencias necesarias para el desarrollo de los entes articulados de la política. Lo anterior basándose en la posibilidad de listar las implicaciones existentes en la política o más bien en qué se está incumpliendo dentro de la normativa del sistema de gestión educativo (SGOE), lo cual no se plantea de esta forma en los documentos creando o generando grandes vacíos, los cuales son la consecuencia actual de la gestión y entrega de resultados de la estrategia DCAS.
- Mirando el tema de Operación más profundamente en la parte de planificación y control se observa sin duda gestión del mismo; sin embargo, si hay un gran vacío en la gestión de procesos y sus criterios al detalle pues son razón fundamental para poder entender el funcionamiento de la política y su eje central, también podemos observar. Tampoco se evidencia una planificación de diseño y desarrollo de los procesos involucrados al mismo tiempo al no existir lo anterior tampoco se ejerce el control sobre el diseño de los productos y servicios brindados por medio de métricas que garanticen lo anterior.

- En cuanto a lo que tiene que ver con gestión de auditoria no se puede decir con certeza que en la política de cero a siempre se evidencie un proceso claro de auditoria a cada uno de los entes o actores que hacen parte de la misma pues en los documentos no se puede establecer con certeza que la auditoria se cumpla a cabalidad razón por la cual se hace necesario poder articular un sistema de gestión enfocado en auditorias y que en los informes se pueda evidenciar que falencias se presentaron y que quedo por realizar lo cual genera entonces que el enfoque solo se realiza hacia los resultados obtenidos mas no para medir si estos resultados son los esperados y más aún si estos realmente alcanzan lo previsto en la ruta de acción previamente definida por el equipo experto o cualquier tipo de proyecto implicado con la política de cero a siempre.

Referencias

- Acta Legislativo 04. (2007b). *Congreso de la República*.
- Alarcón Párraga, C. (2014). *Estrategia de atención integral a la primera infancia de Cero a Siempre. Informe de Balance y Prospectiva*. Bogotá.
- Alarcón Párraga, C. L. (2013). *Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia. Fundamentos Técnicos, Políticos y de Gestión*. Bogotá.
- Alarcón Párraga, C. L. y Turriago Borrero, C. (2015). *Estrategia de atención integral a la primera infancia De cero a siempre Informe de balance octubre de 2014 - junio de 2015*.
- Álvarez García, Topete Barrera y Abundes Pérez. (2011). El concepto emergente de gestión educativa estratégica y los desafíos para la formación en gestión. *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa / 13. Política y Gestión / Ponencia*. México. México.
- Álvarez García, Topete Barrera y Abundes Pérez. (2011). El concepto emergente de gestión educativa estratégica y los desafíos para la formación en gestión . *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa / 13. Política y Gestión / Ponencia*. México.
- Arrieta Prieto, M.C. y Estupiñán Romero, N. (2020). *Guía para la integración de las normas ISO-21001: 2019 y NTC-5555:2011 para instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano*.
- Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR]. (2020). *ISO 21001 herramienta de gestión en el sector educativo*.
- Bernal Suárez, D., Martínez Pineda, M., Parra Pineda, A. Y. y Jiménez Hurtado, J.L. (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto Iberoamericano*.

- Bernal, R. y Camacho, A. (2012). *La política de primera infancia en el contexto de la equidad y movilidad social en Colombia*. Documentos CEDE.
- Bernal, R. y Quintero, C. (2013). *Informe de caracterización de los niños y niñas entre los 9 y 5 años de edad en la encuesta longitudinal colombiana (ELCA)*.
- Bogotá Distrito Capital . (2019). *Diagnóstico de la implementación de la ruta integral de atenciones para la primera infancia en el Distrito*.
- Castañeda, E. y Convers, A. M. (s.f.). *Estudio de casos sobre la sostenibilidad de las políticas públicas de primera Infancia en América Latina*.
- Cepeda Triviño, J. (2021). *La implementación de la GTC ISO 21001 en las instituciones educativas* .
- Comisión Intersectorial de Primera Infancia . (2018). *Estrategia de Cero a Siempre*. Bogotá.
- Comisión Intersectorial de Primera Infancia. (2013b). *Informe de Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia*.
- Comisión Intersectorial de Primera Infancia. (2013c). *Informe de Seguimiento y Evaluación a la Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia*.
- Comisión Intersectorial para la Atención de la Primera Infancia. (2013a). *Estrategia de atención integral a la primera infancia. Fundamentos políticos, técnicos y de gestión*.
- Comisión Intersectorial para la Atención Integral a la Primera Infancia. (2019). *Balance de la política de Estado para el desarrollo Integral de la primera infancia De cero a siempre*.
- Congreso de Colombia. (1991). *Convención Internacional de los derechos del niño*. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/convencion_internacional_de_los_derechos_del_nino_colombia.pdf

Congreso de la República. (1994). *Ley 115 de 1994*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Congreso de la República. (2007). *Acto Legislativo 04 de 2007* -. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=25671>

Congreso de la República. (2007). *Ley 1176 de 2007* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=28306#:~:text=Los%20departamentos%2C%20distritos%20y%20municipios,dirigidos%20a%20asegurar%20la%20prestaci%C3%B3n>

Congreso de la República. (2019). *Ley 1955 de 2019*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=93970#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%202018%2D2022%20%22Pacto%20por%20Colombia,concordancia%20con%20un%20proyecto%20de>

Conpes 109. (2007). *Departamento Nacional de Planeación [DNP]*.

Conpes 113. (2008). *Departamento Nacional de Planeación [DNP]*.

Consejería Presidencial para la Niñez y Adolescencia [CPNA]. (2019). *Informe de la implementación de la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre*.

Consejería Presidencial para la niñez y la adolescencia . (2022). *Cero a Siempre. Políticas*. Obtenido de

<http://www.deceroasiempre.gov.co/QuienesSomos/Paginas/QuienesSomos.aspx>

Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia [CPNA]. (2017). *Informe de implementación de la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre. Ley 1804 de 2016*.

Consejería presidencial para la niñez y la adolescencia. (2022). *Primera Infancia*. Obtenido de

<http://www.deceroasiempre.gov.co/QuienesSomos/Paginas/primera-infancia.aspx>

Cooperación y asistencia técnica territorial para el fortalecimiento de capacidades. (2019).

Metodología para el desarrollo de la Ruta Integral de Atención y su Implementación en los territorios .

Crosby, P. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain* . McGraw-Hill Companies.

Decreto 1336. (2018b). *Congreso de la República*.

Decreto 1356. (2018b). *Presidencia de la República*.

Decreto 1416. (2018a). *Presidencia de la República*.

Decreto 1784. (2019b). *Congreso de la República*.

Decreto 4875. (2011). *Presidencia de la República*.

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2018). *Institucional y de resultados de la política de atención integral a la primera infancia de cero a siempre, con el fin de determinar sus efectos sobre la población beneficiada*.

Departamento Nacional de Planeación. (2019). *ESTADO DEL ARTE. Fortalecimiento Institucional Territorial desde la perspectiva del DNP 1983- 2018*. Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Colaboracion DNP*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/>

Durón de Luna, A., Aguirre Tellez, W.M., Estrada Navarrete. J. M. y Muñoz Díaz, I. (2019). *Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México*.

Equidad para la infancia. (2017). *Educación para Todos. Marco de Acción para las Américas*. Obtenido de <http://equidadparalainfancia.org/2017/07/educacion-para-todos-marco-de-accion-para-las-americas/>

Escuela Europea de Excelencia . (24 de marzo de 2017). *Listado de Nuevos Requisitos de Contexto de la Organización en ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/03/listado-nuevos-requisitos-de-contexto-de-la-organizacion-en-iso-9001-2015/?c=a2500aa51e8e>

Ezpeleta, J. (1997). Algunos desafíos para la gestión de las escuelas multigrado. *Revista Iberoamericana de Educación* (15).

Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. McGraw-Hill.

Foster, S. T. (2021). *Managing Quality. (Gestión de la calidad)* (6 ed.).

Franco, S. P., Moreno, D. C. y Canello, J. E. (2020). *Guía de Armonización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”, al Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional. (Esp. en Gobierno y Gerencia)*. EAN.

Fundación Saldarriaga Concha (Sigil). (2013). *Estrategia de atención integral a la primera infancia "De cero a siempre" Convenio cooperación 442/2012*.

García, F. (2017). *Revisión sistemática de literatura en los Trabajos de Final de Máster y en las Tesis Doctorales*. Obtenido de <https://knowledgesociety.usal.es/sites/default/files/20170316%20-%20Seminarario%20SLR.pdf>

Gobierno de Colombia. (2014). *Informe de balance y prospectiva Estrategia de atención integral a la primera infancia De cero a siempre*.

Gobierno de Colombia. (2017). *Balance de la Política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia De cero a siempre*.

Gobierno de Colombia. (2018). *Guía para la implementación Territorial de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia "De cero a siempre"*.

Gobierno de Colombia. (2018). *Informe de rendición pública de cuentas en primera infancia 2012 - 2017*.

Gobierno de Colombia. (2018). *Política Nacional 2018 - 2030 de infancia y adolescencia*.

Gobierno de Colombia. (2018). *Política Nacional de Infancia y Adolescencia 2018 - 2030*. Bogotá.

Gómez Romero, C., Turriago Borrero, C. y Quiñones Andrade, N. (2017). *Informe anual de implementación de la política 2016*.

Gómez, J. (2022). ISO 21001, herramienta de gestión en el sector educativo. *Aenor*. Obtenido de <https://revista.aenor.com/359/iso-21001-herramienta-de-gestion-en-el-sector-educativo.html#:~:text=La%20Norma%20ISO%2021001%20se,admi%C3%B3n%20de%20m%C3%A9todos%20de%20evaluaci%C3%B3n>.

Henríquez, A. (28 de marzo de 2021). *Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas : Norma ISO 21001-2018*. Obtenido de Tendencia logística: <https://tendencialogistica.com/2021/03/28/sistemas-de-gestion-para-organizaciones-educativas-norma-iso-21001-2018/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de investigación*. McGraw-Hill.

Hirokazu Yoshikawa, Ponguta, L., A. Nieto, A.M., van Ravens, J., Portilla, X. A., Rebello Prieto, P. y Leyva, D. (2014). *Evaluación de los Mecanismos de Implementación, Gobernanza, Financiación y Sostenibilidad de la Estrategia Integral de Desarrollo de la Primera Infancia en Colombia De Cero a Siempre*.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2020). *Modalidad Institucional para atención de la primera infancia*. Obtenido de

https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/mo12.pp_manual_operativo_modalidad_institucional_v5.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF]. (2020). *Colombia, el país de la niñez*. Bogotá.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF]. (2020). *Lineamiento técnico para la atención a la primera infancia*.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2006). *Código de la Infancia y la Adolescencia*.

Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2018). *Ley 1878 de 2018*. Obtenido de

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1878_2018.htm

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2020). *Colombia, el país de la niñez*. Bogotá.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2020). *Lineamiento Técnico para la atención a la primera infancia*. Obtenido de

https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm5.pp_lineamiento_tecnico_para_la_atencion_a_la_primera_infancia_v5.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2016). *Ley 1804 de 2016*. Obtenido de

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1804_2016.htm#:~:text=La%20presente%20iniciativa%20legislativa%20tiene,Doctrina%20de%20la%20Protecci%C3%B3n%20Integral.

International Organization for Standardization. (2018). *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*.

Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>

ISOTOOLS. (2020). *Puntos clave de la ISO 21001:2018 para el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2020/06/12/puntos-clave-de-la-iso-210012018-para-el-sistema-de-gestion-para-organizaciones-educativas/>

IsoTools. (2022). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/>

Ley 1098. (2006). *Congreso de la República*.

Ley 1146. (2007b). *Congreso de la República*.

Ley 115. (1992). *Congreso de Colombia*.

Ley 1176. (2007a). *Congreso de la República*.

Ley 12. (1991). *Congreso de Colombia*.

Ley 1329. (2009). *Congreso de la República*.

Ley 1719. (2014). *Congreso de la República*.

Ley 1804. (2016). *Congreso de la República*.

Ley 1878. (2018a). *Congreso de la República*.

Ley 1955. (2019a). *Congreso de la República*.

López Osorio, M. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO21001:2018 e ISO 9001:2015*.

Martins, J. (2021). *Asana*. Obtenido de ¿Qué es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)?: <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>

Minciencias . (2022). *Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad*. Bogotá.

Ministerio de Educación Nacional . (2014). *Guía No. 51. Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones en la modalidad institucional de educación inicial*.

Ministerio de Educación Nacional [MEN]. (2014a). *Guía No. 51. Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones en la modalidad institucional de educación inicial.*

Ministerio de Educación Nacional [MEN]. (2014b). *Guía No. 52. Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en la modalidad familiar de educación inicial.*

Ministerio de Educación Nacional [MEN]. (2014c). *Guía No. 53. Guías técnicas para el cumplimiento de las condiciones de calidad en las modalidades de educación inicial.*

Ministerio de Educación Nacional [MEN]. (2014d). *Guía No. 54. Fortalecimiento institucional para las modalidades de educación inicial .*

Ministerio de Educación. Gobierno de Colombia. (2014). *Documento # 20: Sentido de la educación inicial.*

Ministerio del Deporte. (2021). *Estrategia Nacional de Recreación para Primera Infancia.*

Obtenido de <https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/quienes-somos/dependencias/direccion-fomento-desarrollo/recreacion/primera-infancia>

Minujin A., Bagnoli, A. M., Osorio Mejía, A.M. y Aguado Quintero, L.F. (2015). *Primera infancia cómo vamos: identificando desigualdades para impulsar la equidad en la infancia .*

Organización de la Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos del niño.* Obtenido de <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Organización de la Naciones Unidas. (s.f.). *La Declaración Universal de Derechos Humanos.* Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2018). *Norma Internacional ISO 21001.* ISO.

Piñeros Guerrero, Y. (2016). *Factores sociales y políticos de la estrategia de cero a Siempre: logros y limitaciones en el primer cuatrienio de implementación en Colombia.*

- Presidencia de la República. (2016). *El programa De Cero a Siempre para la primera infancia se convirtió en política de Estado permanente*. Bogotá. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/noticia/160525-El-programa-De-Cero-a-Siempre-para-la-primera-infancia-se-convirtio-en-politica-de-Estado-permanente#:~:text=De%20Cero%20a%20Siempre%20es,de%20las%20organizaciones%20de%20la>
- Reyes, A. (2013). *Estudio de oferta y demanda de talento humano para la atención integral a la primera infancia*.
- Silva Pérez, F. y Millán Herrera, M. (2016). *Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia De Cero a Siempre. Diagnóstico de la Fundación Hogar Integral, Perspectiva de la Educación Inicial y Sostenibilidad Financiera*.
- UNICEF y Comisión Intersectorial de Atención Integral a la primera infancia. (2014). *Evaluación de los mecanismos de Implementación, Gobernanza, Financiación y Sostenibilidad de la Estrategia Integral de Desarrollo de la primera infancia en Colombia De Cero a Siempre*.
- Velasquez, J. (2015). *Una Guía Corta para Escribir Revisiones Sistemáticas de literatura partes 1, 2, 3 y 4*.