Bogotá D.C., 19 de mayo de 2026

Doctora
ADRIANA GONZALEZ GÓMEZ
Subdirectora para la Infancia
Supervisora Convenio de Asociación No. 8421 de 2025

REF: Respuesta a requerimiento radicado No. S2026094272 - Convenio de Asociación No. 8421 de 2025

Respetada doctora Adriana:

Cordial saludo, en atención al requerimiento S2026094272 recibido el 12 de mayo de 2026 mediante correo electrónico, relacionado con la situación presentada con la participante identificada con iniciales PSBN, me permito presentar el pronunciamiento correspondiente, así como las acciones de mejora implementadas por la unidad operativa.

HECHOS Y RAZONES QUE FUNDAMENTAN EL REQUERIMIENTO

Como parte del seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en la minuta del convenio y sus anexos técnicos a cargo de la **FUNDACIÓN PARA LA ASISTENCIA DE LA NIÑEZ ABANDONADA**, para las condiciones de atención en el componente Familias y Comunidades, realizado por la supervisión el 17 de abril de 2026 al Jardín Infantil Cofinanciado FANA, con ocasión a los hechos manifestados por medio de queja presentada por la señora María Morales acudiente de la participante PSBN del nivel de caminadores 2 bajo el radicado No. E2026031465,la cual dejó como resultado las siguientes observaciones:

1. Durante la verificación del seguimiento al registro de novedades de la participante, se encontró que:

- No se realizó un adecuado uso del formato de novedades, toda vez que continuó la descripción de las novedades de los días 14, 15 y 16 de abril de 2026 en el espacio de firma del acudiente.
- No se realizó el registro oportuno de la entrega de la participante el día 13.04.2026 sin carnet en el momento que ocurrió la situación, si no que la novedad de esta situación se registró hasta el día 14.04.2026.

- En el registro de novedad del 14.04.2026 se menciona que la participante ha sido entregada en varias ocasiones sin que la acudiente presente el carnet, sin embargo, no se encuentra registro de estas novedades.
- La descripción de la novedad del 14.04.2026 no es clara, toda vez que se menciona "Otras inconformidades" por parte de la familia sin embargo no es claro a que hace referencia.

2. De acuerdo con la información suministrada por la señora María Morales en la queja interpuesta, indica que el día 13.04.2026 se acercó al jardín infantil a recoger a la participante sin tener el carnet, situación que ya se ha presentado en más de una ocasión y se corrobora esta información en el registro de novedades del 14.04.2026 donde se indica que "*Se presentó sin carnet al recoger a la niña, ya en varias ocasiones se la ha informado la importancia de traer tal soporte".* Al indagar con la responsable del servicio cual es el protocolo en caso de que la familia no presente el respectivo carnet a la hora de la salida de los participantes, ella refiere que "*Se permite por una vez que el participante sea retirado si padre, madre o acudiente autorizado presenta su documento de identificación y la profesional en atención debe corroborar que se encuentra autorizado".* Sin embargo, al revisar el protocolo de seguridad de las niñas y los niños solo se indica que *"Las docentes encargadas de entregar los niños deben verificar que la persona adulta que acude a retirar el niño o niña del Jardín Infantil, se acredite como autorizada mediante la presentación del carnet del niño o la niña, cuyas autorizaciones se encuentran en las historias sociales".* Se evidencia entonces que en protocolo institucional no se encuentra actualizado, pues no se tiene establecida la presentación del documento de identidad de la persona que se acerque a recoger a la niña o niño, como una segunda opción.

3. Así mismo se realizó la validación del pacto de corresponsabilidad, "*herramienta participativa y pedagógica para fomentar la convivencia y la armonía entre los diferentes actores que hacen parte del jardín infantil, con el fin de generar principios básicos que son adoptados y aceptados por la comunidad educativa." (Anexo técnico 2025- pag 54)*, en donde se establece lo siguiente: "*Es importante presentar el carnet del jardín infantil ya que es el documento de identificación de los niños y las niñas, en donde padre madre o acudiente debe presentarlo en el momento de retirarlo de la unidad operativa, para que de esta forma se controle y garantice la seguridad del menor dentro de la institución".* Identificando entonces que aquí tampoco reposa un acuerdo que permita la presentación del documento de identidad de la persona que se acerca a recoger a los participantes, como opción alterna en caso de que por alguna razón no lleven el carnet.

4. Por otro lado, la peticionaria indicó también que el día 24 de marzo de 2026 se presentó una situación en la que a la participante se le encontró comida en las fosas nasales, lo cual fue confirmado por la responsable del servicio, quien manifestó que en una ocasión la madre de la niña le comentó que, al hacerle un lavado nasal a su hija, esta expulsó lo que parecía ser "huevo" de su nariz. Sin embargo, dentro de la historia social u otra documentación del jardín no se encontró ningún soporte de la recepción de dicha queja, por lo que se hace revisión del Procedimiento interno del manejo de quejas, reclamos y

sugerencias para padres de familia establecido en el compromiso 4 del componente de Liderazgo y Gestión Integral. En dicho documento la unidad operativa establece que: "*1. Recepción de la solicitud: El padre de familia o acudiente presenta su queja, reclamo, sugerencia o felicitación por alguno de los canales establecidos. 2. Registro de la información: La coordinación o persona responsable registra la información en el formato correspondiente o en el registro interno del jardín.*" Por lo anterior se evidenció que la unidad operativa no siguió las orientaciones establecidas en dicho documento.

Teniendo en cuenta lo anterior, respetuosamente solicito:

1) Informe las razones por las cuales la profesional de atención a la primera infancia no realizó registro oportuno de todas las situaciones presentadas con la participante y su familia.
2) Actualice y/o formule, un plan de acciones de fortalecimiento dirigido al talento humano, que incluya medidas concretas, responsables, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento, orientado a garantizar el adecuado registro y seguimiento de las novedades, cuyas acciones deberán ser documentadas y anexas a la respuesta que se emita sobre los hechos señalados
3) Actualizar y presentar a esta supervisión el protocolo de seguridad para la entrega de niñas y niños, asegurando que contemplen mecanismos de verificación de identidad en caso de no presentación del carnet y rutas unificadas para todo el talento humano. Así mismo, la socialización con las familias y/o el cronograma con la programación de estas acciones.
4) Presente las actualizaciones realizadas al pacto de corresponsabilidad en común acuerdo con las familias.
5) Presente las acciones de fortalecimiento dirigidas al talento humano y ajuste al procedimiento interno establecido para la recepción, análisis, registro y respuesta aquejas, reclamos y sugerencias.
6) Informe el estado-seguimiento del proceso de acompañamiento a la familia y la niña.

HECHOS Y CAUSAS

1. El Jardín Infantil FANA reconoce que se presentaron inconsistencias en el diligenciamiento del formato de novedades de la participante PSBN, específicamente en relación con:

   - Registro extemporáneo de algunas novedades.
   - Uso inadecuado de espacios destinados para firma del acudiente.
   - Descripciones poco precisas en algunas anotaciones.
   - Falta de trazabilidad completa frente a situaciones reiterativas.

Respecto a esto, la profesional en atención a la primera infancia, titular del nivel de la participante PSBN, manifestó que algunas situaciones fueron abordadas de manera verbal

e inmediata con la acudiente; sin embargo, dichas actuaciones no quedaron registradas oportunamente en los formatos establecidos.

Estas situaciones obedecieron a fallas en el proceso de registro documental y seguimiento por parte del talento humano responsable, frente a ello, la unidad operativa reconoce la necesidad de fortalecer los procesos de registro documental, seguimiento y trazabilidad de las novedades presentadas con las niñas, niños y sus familias, razón por la cual se implementaron acciones de mejora

2. El Jardín Infantil FANA formuló un plan de fortalecimiento dirigido al talento humano con el objetivo de garantizar el adecuado registro, seguimiento y trazabilidad de las novedades presentadas con niñas, niños y familias.

El plan contempla:

Acción	Responsable	Fecha	Seguimiento
Reinducción sobre registro de novedades	Coordinación	20/04/2026	Acta y lista
Fortalecimiento registro de novedades	Equipo de fortalecimiento SDIS	08/05/2026	Acta y lista
Auditoría interna de registros	Coordinación	Semanal	Informe de seguimiento
Retroalimentación individual al talento humano	Coordinación	Permanente	Registro de compromisos

Como medidas correctivas se realizaron las siguientes acciones:

- Socialización del adecuado diligenciamiento del formato de novedades.
- Reinducción al talento humano frente a la importancia del registro claro, cronológico y oportuno.
- Fortalecimiento del registro adecuado de novedades.

3. El Jardín Infantil FANA realizó actualización del protocolo institucional de seguridad para la entrega de niñas y niños, incorporando mecanismos alternos de validación de identidad en caso de no presentación del carnet institucional.

Dentro de las actualizaciones realizadas se estableció:

- Verificación del documento de identidad del adulto autorizado.
- Validación previa en la historia social y personas autorizadas.
- Confirmación con coordinación en caso de novedades.

- Registro inmediato de cualquier situación presentada.
- Ruta unificada de actuación para todo el talento humano.

Igualmente, se estableció cronograma de socialización con familias y colaboradores, garantizando la apropiación institucional del protocolo actualizado.

4. Se realizó ajuste al pacto de corresponsabilidad incluyendo:

   - Presentación obligatoria del carnet institucional. según lo establecido en el protocolo de salida
   - Procedimiento alterno mediante documento de identidad del adulto autorizado.

5. Frente al procedimiento interno para recepción, análisis y respuesta de quejas, reclamos y sugerencias, se realizaron acciones de mejora orientadas a fortalecer:

   - Registro inmediato de todas las manifestaciones de las familias.
   - Trazabilidad documental.
   - Seguimiento oportuno.
   - Consolidación de evidencias.
   - Responsabilidades institucionales frente al manejo de PQRS.

Adicionalmente, se realizó jornada de sensibilización con el talento humano sobre la importancia del adecuado manejo documental y seguimiento institucional.

6. El Jardín Infantil FANA ha mantenido acompañamiento permanente a la familia y a la participante PSBN mediante:

   - Espacios de escucha y diálogo con la familia.
   - Respuesta a la queja presentada.
   - Seguimiento al caso desde la coordinación del Jardín Infantil.

Actualmente la participante continúa vinculada al servicio habiendo realizado el cambio de aula solicitado por la familia desde el día 23 de abril y se mantiene seguimiento institucional orientado a garantizar su bienestar integral y la adecuada articulación con la familia.

Finalmente, reiteramos el compromiso institucional de la Fundación para la Asistencia de la Niñez Abandonada - FANA con el mejoramiento continuo, el fortalecimiento de los procesos de atención integral y el cumplimiento de las orientaciones técnicas establecidas por la SDIS.

ANEXOS

1. Socialización registro oportuno de novedades 20/04/26
2. Respuesta a la familia inconformidades 21/04/26
3. Fortalecimiento técnico registro novedades 8/5/26

4. Pacto de corresponsabilidad 2026 ajustado
5. Protocolo actualizado salida niños y niñas
6. Socialización a padres, madres y cuidadores del protocolo de salida niños y niñas
7. Socialización del protocolo de salida niños y niñas al equipo humano
8. Documento PQRS ajustado
9. Socialización procedimiento de quejas y reclamos

Cordialmente,

Elena Martínez

ELENA MARTINEZ PINEDA
Representante Legal

Proyecto y Elaboró Ludivia Marulanda – Responsable del Servicio Jardín Infantil Fana

ACTA N°

FECHA: 20 DE ABRIL DE 2026

HORA: 4: 30 Pm

LUGAR: Jardín infantil fana

TEMA: Socialización varios

ASISTENTES: responsable del servicio, profesionales y auxiliares en atencion a la primera infancia

ORDEN DEL DÍA: saludo, socialización y firma

DESARROLLO:

El día de hoy, siendo las 4:40 pm, se da socialización de diferentes temas que resultan importantes.

- Recordatorio de la realización de retos: se hace énfasis en los retos que se deben enviar por niveles, recordando el cumplimiento de estos.
- Se recuerda la importancia de socializar de manera oportuna cualquier novedad relacionada con los niños y niñas de FANA.
- Cuidado de rótulos y uso adecuado de espacios: se hace retroalimentación de la importancia de cuidar los rótulos de las canecas de basura, estar pendiente de los niños y niñas para que no arrojen elementos a los baños, de esta manera, promover el orden y la limpieza.
- Requerimientos por novedades: se informa que no se debe alterar el formato establecido para reportar novedades, no firmar novedades en blanco, todos los campos del formato deben estar completamente diligenciados antes de ser firmados.

- Está prohibida la entrega de niños y niñas sin el respectivo carné: si llega algún papá sin carné, hacerlo pasar a coordinación para realizar sensibilización y correctivos, recordando a los padres de familia que, deben portar siempre el carné para recoger a los niños y niñas.
- Cumplimiento de instrucciones: se indica que las orientaciones dadas por la coordinación, en este caso por Andrea Palacios "auxiliar administrativa", deben ser acatadas, ya que cuentan con el respaldo del área de coordinación.
- Trato adecuado con padres de familia: Se resalta la importancia de mantener una comunicación respetuosa, clara y cordial con los padres de familia en todo momento.
- Trato adecuado con los niños y niñas: se enfatiza en brindar un trato respetuoso, afectivo y adecuado hacia los niños, evitando gritos y cualquier situación que lleve al maltrato infantil, promoviendo un ambiente de cuidado y bienestar; dado el caso que, se presente alguna novedad o situación de maltrato hacia los niños y niñas, automáticamente se realizará firma de memorando.

CONVOCATORIA.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Judivia Maria Londoño H	Responsable del Jardín	J.I FANA	
Jagueline Ramirez	Profesional API	JI Fana	
Camila Bustamante	Aux pedagogica	JI Fana	
Lina Ibargüen	Profesional API	JI Fana	
[illegible]	Profesional API	JI Fana	
Aydee Almanza	Profesional API	JI FANA	
Alejandra Aldana	Profesional API	JI fana	

Amalia Molano	Profesional ACI	FANA	Amalia M.
Marcela Bermeo	Profesional API	FANA	MARCELA B.
Kelly Paola Acero	Profesional API	Fana	
Jimena Ramirez	Profesional API	Fana	
Yuleicis Altamiranda	AUX pedagogica	Fana	Yuleicis A.
Nubia Angelica Buitrago	Aux pedagogica	J.I fana	Angelica B.
Diana P Muñoz	Profesional API	J Fana	
Angie Gonzalez	Profesional API	J Fana	
Raquel Pedraza	Profesional API	J Fana	Pedraza R.
Monica Mendieta	Profesional	J. J fana	
Martha Rodriguez	Profesional API	J-I. Fana	
Delia Muñoz	profesional API	JI fana	
Claudia Bolaños	Aux Pedagogica	J.J fana	

Realizó: Lina Ibarguen

ACTA N° 1

FECHA: 21 de abril de 2026

HORA: 2:00 pm

LUGAR: Coordinación Jardín Infantil FANA

TEMA: Inconformidades (Queja)

ASISTENTES: Responsable del servicio y Acudiente del participante (María Morales Camacho)

ORDEN DEL DÍA:

- Saludo
- Charla sobre las inconformidades y acuerdos

DESARROLLO:

Motivo de la reunión:
Atender la queja presentada por la acudiente frente a situaciones relacionadas con el cuidado, atención y presentación del carnet (protocolo de entrega) de la participante PSBN dentro del jardín.

Descripción de la situación:

La acudiente manifiesta inconformidad debido a que en una ocasión (24 de marzo de 2026) la niña fue entregada con presencia de alimento (huevo) en la nariz, indicando que, según su percepción, no se tomó ninguna acción frente a lo ocurrido. Asimismo, expresa que en algunas oportunidades la menor ha sido entregada con el pañal sucio (heces), lo cual considera inadecuado, al igual que refiere que algunas ocasiones le ha hecho firmar actas en blanco lo que no le parece correcto.
Adicionalmente, manifiesta inconformidad con el protocolo institucional de entrega de los niños y niñas, específicamente en relación con la exigencia del carnet para la salida, indicando que no está de acuerdo con que no se realice la entrega en caso de no presentarlo.

Aclaraciones por parte de la institución:

Se informa a la acudiente que, frente a la situación del alimento en la nariz, sí se

realizaron acciones correctivas, incluyendo llamado de atención al equipo docente y seguimiento en el momento de alimentación. No obstante, se reconoce como oportunidad de mejora el no haber dejado registro formal de la novedad ni haber brindado respuesta oportuna a la familia.
En cuanto a la entrega de la niña con el pañal sucio, se toma la observación y se refuerzan los compromisos con el equipo para garantizar una revisión constante antes de la salida.
Respecto al carnet, se le explica que su presentación es un requisito obligatorio dentro del protocolo institucional de seguridad para la entrega de los niños y las niñas, por lo cual no es posible omitir este procedimiento.
Para finalizar, se le informa a la acudiente la importancia de no firmar ningún documento, acta o novedad en blanco, independientemente de si se trata de este u otro establecimiento, ya que no se deben suscribir documentos sin su debido diligenciamiento. Asimismo, se deja constancia de que se realizará la respectiva socialización con las docentes frente a las situaciones mencionadas.

Acuerdos y compromisos:

- Se socializa nuevamente con el equipo docente la importancia del cuidado personal de los niños, haciendo énfasis en la revisión constante de higiene y presentación antes de la entrega.
- El equipo se compromete a fortalecer la supervisión durante los momentos de alimentación y rutinas de aseo.
- Se establece el compromiso de dejar registro formal y dar respuesta oportuna ante cualquier novedad reportada por las familias.
- La institución realizará el cambio de nivel solicitado por la acudiente, con el fin de brindar mayor tranquilidad y bienestar, garantizándole la atención a la niña.
- La acudiente se compromete a cumplir con el protocolo de presentación del carnet para la entrega de la menor, a no firmar novedades en blanco y a informar oportunamente cualquier inconformidad.

CONVOCATORIA.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Ludivia Maruland H.	Responsable del Jardín	J.I. FANA	
Yovana Morales	Acudiente	Fana	

ACTA N°

FECHA: 8 de mayo del 2026

HORA: 14:00 pm – 15:30 pm

LUGAR: Jardín Infantil FANA

TEMA: ASESORIA TECNICA "REGISTRO DE NOVEDADES"

ASISTENTES:

MARYBELL TORRES, RESPONSABLE DEL SERVICIO Y TALENTO HUMANO

ORDEN DEL DÍA:

1 Rompe Hielo

2 Socialización

3 Conversatorio

4 Ejemplos y participación

5 Finalización del tema

DESARROLLO:

Se llevó a cabo la reunión de socialización sobre novedades y rutas de atención, dirigida al equipo participante con el propósito de fortalecer el conocimiento frente a la identificación de situaciones fuera de lo habitual y la importancia del adecuado registro de novedades dentro de los procesos de atención integral a niños y niñas. Inicialmente se realizó un rompehielos denominado "Tingo Tango", actividad que permitió la participación activa de los asistentes a través de preguntas relacionadas con el registro de novedades, las rutas de atención y aspectos generales del proceso institucional. Posteriormente, se llevó a cabo la presentación del equipo reunido, promoviendo un espacio de integración, reconocimiento y participación entre los asistentes antes de iniciar la socialización de los temas programados.

Durante el encuentro se realizó la socialización del marco normativo relacionado con la protección integral de la primera infancia, enfatizando la responsabilidad institucional frente a la garantía y restablecimiento de derechos.

Asimismo, se abordó la importancia del registro oportuno, claro y coherente de las novedades, recordando que estos registros deben realizarse de manera objetiva, describiendo adecuadamente las circunstancias presentadas, evitando juicios personales o interpretaciones subjetivas y garantizando siempre el uso de un lenguaje respetuoso y profesional. Se explicó la definición de novedad y los diferentes tipos de situaciones que pueden presentarse dentro de la atención institucional, entre ellas situaciones comportamentales, accidentes o incidentes, posibles vulneraciones de derechos, conflictos de convivencia y novedades relacionadas con la salud y bienestar de los niños y niñas.

De igual manera, se orientó a los participantes sobre la diferencia entre situaciones leves, moderadas y graves, así como las acciones y rutas de atención correspondientes en cada caso.

Durante la reunión también se resaltó la importancia del manejo adecuado de la información sensible y confidencial, recordando que toda la información debe utilizarse únicamente con fines institucionales y garantizando en todo momento la protección de la identidad de los niños, niñas y sus familias. Además, se socializó la importancia de adjuntar soportes y evidencias que permitan complementar los registros realizados, tales como actas, fotografías, certificados médicos, correos electrónicos, cartas de notificación y demás documentos pertinentes.

Finalmente, se brindaron recomendaciones generales orientadas a fortalecer el proceso de reporte y seguimiento de novedades, enfatizando la necesidad de realizar registros completos y oportunos, informar inmediatamente cualquier situación que comprometa el bienestar de los niños y niñas, garantizar el debido proceso y aplicar correctamente las rutas de atención institucionales. Durante el espacio se resolvieron inquietudes de los participantes y se reiteró la importancia del trabajo articulado para garantizar la protección integral y el bienestar de la población atendida.

Como evidencia de la reunión se contó con material pedagógico, diapositivas y socialización de ejemplos prácticos relacionados con el registro de novedades, rutas de atención, manejo de información sensible y análisis de casos. Se deja constancia de la participación de los asistentes y de los compromisos adquiridos para fortalecer los procesos institucionales.



MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO



CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia



Ley 1804 de 2016 Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia



Política Pública de primera infancia, infancia y adolescencia 2023-2033

Ayos Blanco

BOGOTÁ

Objetivo

Sensibilizar a las y los participantes frente a la importancia de la identificación de sucesos fuera de lo habitual, así como sobre el sentido y la intencionalidad del registro oportuno, coherente y detallado de las novedades, en la atención de niñas y niños en el servicio de jardines infantiles y sus diferentes modalidades de atención.



Ayos Blanco

BOGOTÁ

MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO

Constitución Política de Colombia 1991 art 44.

Derechos fundamentales de niñas, niños y adolescentes: Vida, Integridad física, Cuidado y amor (entre otros) y protección contra las violencias de todo tipo.

Familia, Estado y Sociedad

Asistir y proteger a las niñas, niños y adolescentes, para garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.

Ley 1098. Art.10: Corresponsabilidad

Ley 1098. Art.7: Protección integral

Ley 1098. Art. 8: interés superior.
Art. 9: Prevalencia de derechos

1. Reconocimiento como sujetos titulares de derechos
2. Garantía en el cumplimiento de sus derechos
3. Prevención de amenaza o vulneración de derechos
4. Seguridad para restablecimiento de derechos

Ayos Blanco

BOGOTÁ

REGISTRO DE NOVEDADES (definición)

¿Qué es una novedad?



Cualquier suceso **diferente** de lo habitual en el marco de las características establecidas para la prestación de la atención a niñas y niños en primera infancia

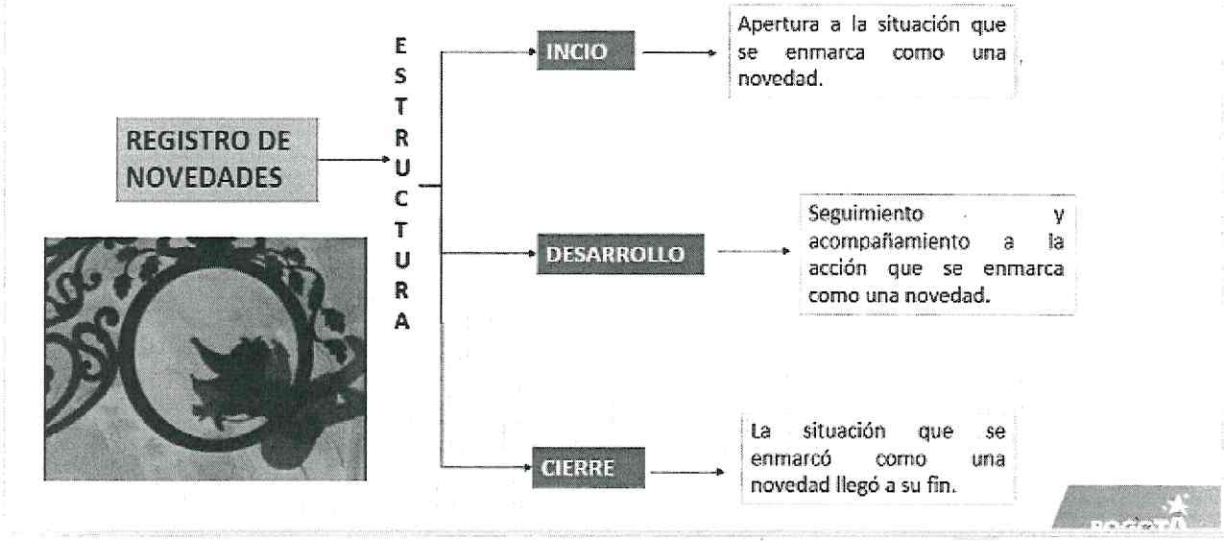
Que se identifique u ocurra al inicio o durante el desarrollo de la jornada o fuera de esta



Ayos Blanco

BOGOTÁ

EL REGISTRO DE NOVEDADES IMPLICA



Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
Trabajar en una manera Conjunta y clara para tener un excelente registro de novedades.	Talento humano del jardín fana	08/05/2026

constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Judivica Maralcindo Hernández	Responsable de 1 Jardín	JI FANA	
Kelly Paola Acero	Profesional API	JI Fana	
Anaila Molano	Profesional API	JI Fana	
Jimena Ramírez	Profesional API	J.I fana	
Nubia Angélica Bujtago	Auxpedagógica API	J.I fana	
Camila Bustamante	Aux pedagógica API	JI Fana	

Claudia Bermejo	Profesional API	JI FANA	
Yuleicis Altamiranda	Aux pedagógica API	J I Fana	Yuleicis A
Jina Ibargüen	Profesional API	JI Fana	
Aylee Almanza	Profesional API	JI Fana	
Jaqueline Panini	Profesional API	JI Fana	Jaqueline P.
Alejandra Aldana	Profesional API	JI fana	
Martha Rodríguez	Profesional API	JI. Fana	
Mónica Mendivelso	Profesional API	J. I fana	
Angie Gonzalez	Profesional API	J I. Fana	
Raquel Pedroza	Profesional API	JI Fana	Pedroza OR
Nora Cruz	Profesional API	J fana	
Claudia Patricia Lopez	Aux Pedagogica	J. Fana	Claudia López
Della Quiroz	Profesional API	J. fana	

Anexos: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Elaboró: Angie Gonzalez Mendoza

NUESTRO

pacto de

CORRESPONSABILIDAD

FANA
Jardín Infantil

2026

EDUCAR ES AMAR, ES SABER QUE TODOS SOMOS UNICOS Y DIFERENTES

INTRODUCCION.

PARA EL JARDÍN INFANTIL FANA, ES FUNDAMENTAL RESALTAR Y VIVIR DIARIAMENTE EL COMPROMISO DE VIGILAR Y PROMOVER LAS POLÍTICAS QUE GARANTIZAN LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS. PARA LOGRARLO, SE TRABAJA CONSTANTEMENTE EN LA CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA Y EN LA ACTUALIZACIÓN DEL PACTO DE CORRESPONSABILIDAD, QUE ORIENTA CADA SITUACIÓN EN LA QUE ELLOS ESTÉN INVOLUCRADOS. ESTE PACTO TAMBIÉN SE EXTIENDE A PADRES, MADRES, CUIDADORES Y AGENTES EDUCATIVOS DE LA UNIDAD OPERATIVA, ASEGURANDO LA REGULACIÓN NECESARIA PARA GARANTIZAR UNA CONVIVENCIA ARMÓNICA.

JUSTIFICACION.

CADA GRUPO HUMANO NECESITA ACUERDOS Y COMPROMISOS QUE ORIENTEN Y REGULEN LA CONVIVENCIA. LA PARTICIPACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE ESTOS ACUERDOS COMPROMETE A TODOS Y, AL PRACTICARLOS, SE ACOGEN CON MAYOR SIGNIFICADO Y RESPETO, CONVIRTIÉNDOSE EN PARTE DE LA VIDA DE CADA INDIVIDUO. DE ESTA FORMA, EL JARDÍN INFANTIL FANA, MEDIANTE UN TRABAJO PLANIFICADO Y SISTEMATIZADO, HA LOGRADO JUNTO A LOS PADRES DE FAMILIA, CUIDADORES Y AGENTES EDUCATIVOS, UN PACTO EN EL CUAL SE HA RECOGIDO CADA SENTIR, DUDA Y PROYECCIÓN HACIA LA VIDA Y EL DESARROLLO DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS. A TRAVÉS DE TALLERES LÚDICOS Y VIVENCIAS, SE HAN LOGRADO REPRESENTAR Y TRANSFORMAR DIFERENTES COMPROMISOS QUE BUSCAN LA ARMONÍA Y UN AMBIENTE EN EL CUAL SE FORTALEZCAN RELACIONES QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO DE LA PRIMERA INFANCIA. ESTAS EXPERIENCIAS DAN SIGNIFICADO Y REFLEJAN LA IDENTIDAD DE CADA INDIVIDUO

OBJETIVO GENERAL.

CONSTRUIR Y ESTABLECER ACUERDOS QUE ORIENTEN LA CORRESPONSABILIDAD ENTRE LAS FAMILIAS Y LA UNIDAD OPERATIVA PARA FORTALECER EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS, GENERANDO ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DONDE PREDOMINEN EL RESPETO A LA DIFERENCIA, LA CRÍTICA Y LA REFLEXIÓN EN PRO DEL BIEN COMÚN.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

·FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS FAMILIAS EN LA CONSTRUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ACUERDOS QUE REGULEN Y ORIENTEN LA CONVIVENCIA Y EL DESARROLLO DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS.

·ESTABLECER ESPACIOS REGULARES DE PARTICIPACIÓN DONDE SE PROMUEVA EL RESPETO A LA DIFERENCIA, LA CRÍTICA CONSTRUCTIVA Y LA REFLEXIÓN, PARA ABORDAR Y RESOLVER CUESTIONES COMUNES DE MANERA COLABORATIVA

·IMPLEMENTAR ACTIVIDADES Y TALLERES QUE INTEGREN LAS PERSPECTIVAS Y NECESIDADES DE LAS FAMILIAS, CUIDADORES Y AGENTES EDUCATIVOS, CONTRIBUYENDO AL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS.

MARCO NORMATIVO

Al contar con bases legales en donde se determinan el alcance y la naturaleza de las leyes de la nación, es importante justificar y regular cada acción en ellas, a continuación, se nombran cada una de esas bases las cuales permiten que se hagan realidad cada acuerdo y compromiso del pacto de corresponsabilidad.

ARTÍCULO 44 CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA.

Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.

LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

ARTÍCULO 7o. PROTECCIÓN INTEGRAL.

Se entiende por protección integral de los niños, niñas y adolescentes el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior.

La protección integral se materializa en el conjunto de políticas, planes, programas y acciones que se ejecuten en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal con la correspondiente asignación de recursos financieros, físicos y humanos.

ARTÍCULO 8o. INTERÉS SUPERIOR DE LOS NIÑOS, LAS NIÑAS Y LOS ADOLESCENTES.

Se entiende por interés superior del niño, niña y adolescente, el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes.

ARTÍCULO 9o. PREVALENCIA DE LOS DERECHOS.

En todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos, en especial si existe conflicto entre sus derechos

fundamentales con los de cualquier otra persona.

En caso de conflicto entre dos o más disposiciones legales, administrativas o disciplinarias, se aplicará la norma más favorable al interés superior del niño, niña o adolescente

ARTÍCULO 10. CORRESPONSABILIDAD.

Para los efectos de este código, se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.

La corresponsabilidad y la concurrencia aplican en la relación que se establece entre todos los sectores e instituciones del Estado.

No obstante, lo anterior, instituciones públicas o privadas obligadas a la prestación de servicios sociales, no podrán invocar el principio de la corresponsabilidad para negar la atención que demande la satisfacción de derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.

DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

Para el jardín infantil Fana los niños y las niñas son los principales artistas de esta aventura por eso es importante cumplir y vigilar sus derechos:

Derecho a la vida:

Todo niño y niña del jardín infantil fana crece, vive y se desarrolla disfrutando de su infancia.

Derecho a la alimentación:

El jardín infantil fana atiende a las necesidades nutricionales garantizando así un desarrollo físico e intelectual de los niños y las niñas.

Derecho a la educación:

En la primera infancia los procesos de aprendizajes se basan en la participar del proceso de aprendizaje dentro de un ambiente moral social y psicológico que garantice una formación integral.

Derecho a la salud:

Los niños y niñas tienen derecho a gozar de una buena salud para que crezcan y se desarrollen de manera óptima.

Derecho a una identidad:

Desde que el momento de su nacimiento los niños y las niñas tienen derecho a un nombre, apellido y nacionalidad.

Derecho a la libertad de expresión:

Los niños niñas podrán expresar opiniones y sugerencias y ser partícipes de las decisiones en donde pueden ser involucrados.

Derecho a la protección:

Como garantes de derechos el jardín infantil está dispuesto a brindar un entorno seguro que preserve su bienestar físico y psicológico.

Derecho a la recreación:

Se motiva al niño y la niña a participar en actividades lúdicas y recreativas contando con material didáctico pertinente y zonas recreativas para potencial el buen desarrollo.

Derecho a la familia:

Siendo los niños personas en crecimiento, necesitan de toda la compresión y el amor que se les pueda brindar. Esta compresión debe partir de la familia donde el niño se desarrolle, la misma deberá ser un ambiente de cariño y afecto.

COMPROMISOS DE LOS PADRES Y MADRES.

Contar con el apoyo y compromiso de los padres y madres de los niños y las niñas es fundamental por lo cual se construyen los siguientes acuerdos:

- ✓ Referir inmediatamente al jardín infantil en caso de que se lleve un proceso como medida de protección, custodia, VIF, por alguna entidad competente como comisaria de Familia, fiscalía, ICBF, etc.

- ✓ Llevar periódicamente mínimo cada 6 meses al niño y niña a consultas de pediatría, odontología y crecimiento y desarrollo y para mayores de 1 año de edad valoración odontología, audiometría y optometría de esta manera se optimiza el desarrollo armónico de cada uno y entregar los certificados al jardín infantil.

- ✓ Contribuir y apoyar en participación de los niños y niñas en actividades pedagógica y lúdicas para potenciar un aprendizaje significativo.

- ✓ La responsabilidad y la puntualidad son valores que como padres se deben fomentar desde casa, por lo cual la secretaria de integración social designa diferentes horarios para la prestación del servicio el cual es importante cumplir y seguir para el bienestar de los niños y las niñas.

- ✓ La imagen y la presentación personal de los niños y las niñas son responsabilidad de los padres, madres o acudientes según el caso, por lo cual es un deber el baño diario de cuerpo y los dientes, el cambio de ropa y zapatos limpio y adecuada, no olvidar semanal mente el corte de unas y revisar el cabello de cada niño y niña esto es importante para mantener una buena higiene personal.

- ✓ La comunicación y las relaciones con el talento humano del jardín infantil, se caracterizan por ser claras, respetuosas y asertiva para que se mantenga una buena convivencia en la unidad operativa.

- ✓ Asistir y participar a la formación de familias que realiza mensualmente el equipo interdisciplinario de la SDIS, el cual brinda estrategias para apoyar las actividades encaminadas a promover y mejorar el desarrollo integral del niño y niña.

- ✓ Es importante presentar el carnet del jardín infantil ya que es el documento de identificación de los niños y las niñas, en donde padre madre o acudiente debe presentarlo en el momento de retirarlo de la

unidad operativa, para que esta forma se controle y garantice la seguridad del menor dentro de la institución como lo indica el protocolo de salida.

- ✓ En el momento de la matricula los padres son informados acerca de las principales dinámicas del jardín infantil, las cuales orientan el proceso de los niños y las niñas, estas se deben seguir durante el año para el bienestar de cada uno de ellos.

- ✓ Tener en cuenta y seguir las recomendaciones socializadas por las docentes mediante los observadores e informes pedagógicos.

- ✓ Cumplir con las convocatorias realizadas por el jardín infantil para socialización observadores e informes pedagógicos.

- ✓ Mantener una comunicación asertiva y respetuosa permanente con el personal del jardín infantil, con el fin de garantizar el desarrollo integral de las niñas y los niños.

- ✓ Es importante informar diariamente al jardín infantil, si se presenta cualquier suceso cotidiano diferentes de lo habitual que afecte el estado físico, emocional o inobserve, que amenace o vulnere los derechos de los niños y las niñas (novedades).

- ✓ Estimular el desempeño de los niños y las niñas, reconociendo sus logros, ayudándoles a superar sus dificultades y animándolos a enfrentar nuevos retos.

- ✓ Incentivar la formación en valores, por medio del ejemplo y práctica en su entorno familiar.

- ✓ Actualizar datos familiares, cuando se requiera el cambio de números telefónico, residencia o entidad prestadora de salud.

- ✓ Informar oportunamente el motivo de la inasistencia del niño y la niña al jardín infantil por medio de llamada telefónica, cuaderno viajero o personalmente, en caso de que se retire el niño de la unidad operativa en los horarios no establecidos comunicarlo con anterioridad.

- ✓ Si el niño y la niña presentan durante la jornada en el jardín infantil, alguna molestia o enfermedad, acudir inmediatamente al llamado realizado por el jardín infantil en el menor tiempo posible para evitar alguna complicación.

- ✓ Cuando sean retirados por un tercero, los padres deben informar y diligenciar el formato de autorización de acudientes anexando la fotocopia de la cédula de la persona a quien está autorizando.

- ✓ Si el niño o la niña por alguna condición médica requiere apoyo terapéutico, es deber de los padres garantizar la asistencia y cumplimiento de los tratamientos médicos establecidos.

COMPROMISOS DEL JARDIN INFANTIL FANA

Las maestras del jardín fana están siempre dispuestas a atender a los niños y las niñas, escuchar activamente las ideas de ellos sin juzgarlos. Siendo sensibles a las necesidades de ellos y respondiendo a las mismas en el orientar y guiar la búsqueda de su aprendizaje y desarrollo, así como la forma de vida de sus familias, para reconocer aquello que quiere potenciarse desde la practica pedagógica.

De esta manera todos sus colaboradores trabajaran a favor de:

- ✓ En caso de identificarse alguna situación que ponga en riesgo amenaza y/o vulneración de los derechos de las niñas o niños del jardín o algún miembro de sus familias se activará ruta con la entidad competente; Comisaria de familia, ICBF, hospital, fiscalía, policía, etc. lo anterior teniendo en cuenta la misionalidad de la SDIS por garantizar los derechos de las y los participantes.

- ✓ En caso en que se presente demora en la recogida del niño o niña del jardín y no haya comunicación alguna con las familias, a partir de la hora de salida de las y los niños se procederá a la activación de ruta con policía de infancia de adolescencia línea 123 y el ICBF por presunta negligencia. Así mismo, si los acudientes o personas autorizadas llegan en estado de alicoramiento o bajo efectos de las sustancias psicoactivas no se entregará la niña o niño a esa persona. y en tal caso que no se presente otra persona autorizada en óptimas condiciones se activará ruta con policía de infancia y el ICBF.

- ✓ En caso de presentarse un accidente que afecte a los niños y las niñas en la institución se activará la ruta de atención en salud a través de la póliza contra accidentes vigente en el jardín Infantil. Se establecerá comunicación inmediata con la familia para trasladar al niño(a) al centro de atención asignado por el servicio de la póliza.

- ✓ Con el fin de detectar, valorar y dar soporte a la identificación de alguna situación que ponga en riesgo amenaza y/o vulneración de los derechos de los niños y las niñas y sus familias, el jardín infantil implementar acciones pertinentes como visitas domiciliarias, siguiendo las rutas en garantía de los derechos de cada uno de ellos.

- ✓ Acompañar el día a día de los niños y niñas basándose en la experiencia idónea; como

profesionales que aportan saberes que permiten favorecer el desarrollo de los niños y niñas.

- ✓ Fomentar en los niños y niñas la construcción de valores que les ayuden a reconocerse como parte de la sociedad, en donde sean autónomos teniendo la habilidad para la resolución de conflictos.

- ✓ Brindar espacios donde los niños y niñas se sientan acogidos, seguros, felices y respetados para dar a conocer sus ideas, pensamientos, gustos e intereses respetando la diversidad.

- ✓ El jardín infantil cuenta con docentes comprometidas y dispuestas para trabajar en equipo de forma participativa y respetuosa enriqueciendo y unificando saberes.

- ✓ Ofrecer un trabajo de calidad encaminados a fortalecer habilidades artísticas basadas en el énfasis del proyecto pedagógico y los lenguajes propios de la infancia.

- ✓ Fomentara el respeto como pilar fundamental de las relaciones construidas en nuestra comunidad educativa generando espacios que nos ayudan a sostener una comunicación asertiva favoreciendo el buen trato.

- ✓ Identificar, reportar y realizar seguimientos a los casos de maltrato, violencia, abuso o negligencia activando las rutas correspondientes para velar por la seguridad e integridad de los niños y niñas.

- ✓ Incluir a las familias en la planeación de las actividades pedagógicas, teniendo en cuenta sus particularidades y necesidades, ajustándolas por mutuo acuerdo para que la participación sea activa y dinámica en beneficio de los niños y niñas.

- ✓ El talento humano de la unidad operativa propiciara espacios de trabajo y negociación con las familias para hacer partícipe los compromisos estipulados en el pacto de corresponsabilidad.

- ✓ Seguir y respetar el conducto regular, en las situaciones requeridas para que se mantenga una buena convivencia y comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad.

- ✓ El jardín infantil como institución que garantiza los derechos de los niños y las niñas, velara porque cada una de las leyes establecidas y acuerdos propuestos en el pacto de corresponsabilidad sean respetados y cumplidos, además de tomar las medidas necesarias y reguladas por la ley.

- ✓ Informar a los padres de familias y acudientes cada suceso cotidiano que ocurra dentro de la unidad operativa, que afecte el estado físico, emocional o inobserve, que amenace o vulnere los derechos de los niños y las niñas (novedades).

- ✓ Cumplir con la resolución con la 967 del 2007, la cual estipula “el proceso para acceder al servicio de los jardines infantiles diurnos y nocturnos” y “por la cual se establece la gratuidad en el servicio de la educación inicial, en los jardines infantiles del Distrito Capital”

ACCIONES PARA REVISAR LOS MOTIVOS DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y LAS ESTRATEGIAS PARA LOGRAR QUE SE CUMPLAN

ACCIONES PARA IDENTIFICAR LOS MOTIVOS DE INCUMPLIMIENTO

- ✓ Observación y registro sistemático: Llevar un registro del incumplimiento de compromisos.
- ✓ Encuestas o formularios a familias o talento humano: aplicar encuestas para saber que dificultades tiene para cumplir los acuerdos y que apoyo necesita del jardín.
- ✓ Entrevistas o diálogos individuales: realizar encuentros respetuosos con las familias y el talento humano para resolver dudas y plantear nuevos compromisos.
- ✓ Crear espacios grupales de reflexión, resaltando la importancia del pacto y el compromiso para garantizar los derechos de los niños y las niñas

IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CAUSAS

A partir de la revisión y el diálogo con las familias, se reconocen como posibles causas:

- ✓ Jornadas laborales extensas o dificultades de tiempo.
- ✓ Desconocimiento de los acuerdos establecidos.
- ✓ Situaciones económicas que limitan el cumplimiento.
- ✓ Baja apropiación del rol de corresponsabilidad.
- ✓ Dificultades familiares o emocionales.
- ✓ Debilidades en los canales de comunicación institucional.

ESTRATEGIAS DE MEJORA Con el fin de fortalecer el cumplimiento del pacto de corresponsabilidad, se establecen las siguientes estrategias:

- ✓ Implementación de canales efectivos (cuaderno viajero, medios digitales, carteleras).
- ✓ Envío de mensajes claros, oportunos y respetuosos.
- ✓ Recordatorios periódicos de compromisos.
- ✓ Desarrollo de talleres formativos sobre corresponsabilidad y desarrollo infantil.
- ✓ Espacios de reflexión sobre la importancia del acompañamiento familiar.
- ✓ Ajuste de compromisos de acuerdo con las realidades familiares.
- ✓ Propuesta de horarios alternativos para reuniones y actividades.
- ✓ Elaboración de acuerdos personalizados con familias que presentan incumplimientos
- ✓ Reconocimiento de las familias que cumplen con los compromisos.
- ✓ Promoción de mensajes positivos que fortalezcan la participación.
- ✓ Brindar orientación psicosocial cuando se requiera.
- ✓ Articulación con redes de apoyo institucional y comunitario

"LA DOCENCIA ES UNA PROFESIÓN EMOCIONALMENTE APASIONANTE, PROFUNDAMENTE ÉTICA E INTELECTUALMENTE EXIGENTE, CUYA COMPLEJIDAD SOLAMENTE ES VIVIDA POR QUIENES SOLEMOS PONER EL CUERPO Y EL ALMA EN EL AULA"

M.FULLAN Y A HARGREAVES

	PROTOCOLO DE SALIDA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL JARDIN INFANTIL	
FANA Jardín Infantil		PAG. 1 DE 1

OBJETIVO: Garantizar el correcto procedimiento para la salida de los niños y la s niñas, brindándoles condiciones de seguridad y cuidado en el retorno a casa.

PROCEDIMIENTO:SALIDA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL JARDIN INFANTIL

ALCANCE: Responsable del servicio, profesionales y auxiliares en primera infancia

ULTIMA ACTUALIZACION: MAYO 12 2025

	No.	DESCRIPCION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
INICIO	1			
ORGANIZACIÓN DE LOS NIÑOS Y	2	Las profesionales y auxiliares en primera infancia organizan a los niños y niñas de su salón determinado por niveles, cerca a la puerta de salida de la institución y de esta manera iniciar la entrega de manera ordenada y tranquila.	15:45 p.m.	Profesionales y auxiliares en primera infancia
INGRESO DE PADRES, MADRES Y ACUDIENTES	3	La puerta del jardín infantil se abre a las 16:00 p.m. para el ingreso ordenado y respetando el turno de llegada de los padres, madres y acudientes, para evita aglomeraciones se permite el ingreso de 10 personas, quienes en lo posible no ingresan coches de bebe, mascotas, acompañantes y bicicletas, además de respetar la ruta señalada	16:00 p.m. a 17:00 p.m.	Padres, madres o acudientes
VERIFICACION CARNET NIÑOS	4	Las profesionales y auxiliares encargadas de la entrega verificarán que la persona adulta que retira al niño o niña esté previamente autorizada en la documentación de matrícula. Para ello, será obligatorio presentar el carnet del niño o niña, independientemente de que sea el padre, madre o acudiente autorizado quien realice el retiro.	SIEMPRE	Padres, madres o acudientes, profesionales y auxiliares en primera infancia
REVISION CONDICIONES ACUDIENTE	5	Bajo ninguna circunstancia una persona menor de edad o cualquier persona bajo los efectos del alcohol y/o sustancias alucinógenas puede retirar a un niño o niña del Jardín Infantil.	SIEMPRE	Padres, madres o acudientes, profesionales y auxiliares en primera infancia
EN CASO DE NO PRESENTAR EL CARNET	6	En caso de no presentar el carnet, el padre, madre o acudiente autorizado deberá mostrar el documento de identidad original. La profesional responsable de puerta remitirá al padre, madre o acudiente a la oficina de Coordinación para verificar en la historia social del niño la autorización registrada en la ficha de matrícula y realizará confirmación telefónica con el otro acudiente registrado para garantizar que realmente esta autorizado, dejando constancia de la situación en el formato de novedades.	CUANDO APLIQUE	Padres, madres o acudientes, profesionales y auxiliares en primera infancia
ENTREGA DE NIÑO Y NIÑAS	7	Después de recibir el carnet y verificar las condiciones optimas del padre, madre o acudiente se procede a la entrega del niño o la niña según corresponda e informando la condicion en la cual el niño o niña sale del jardín y si se presenta alguna situación relevante se registrará en la novedad, socializada y firmada.	SIEMPRE	Padres, madres o acudientes, profesionales y auxiliares en primera infancia
ENTREGA FUERA DE HORARIO	8	En el momento que se entrega uno de los niños y las niñas fuera del horario las profesionales y auxiliares en primera infancia registrara en novedad el horario, motivo y persona que recoge el niño o la niña la cual será socializada y firmada por el padre, madre y acudiente.	SIEMPRE	Padres, madres o acudientes, profesionales y auxiliares en primera infancia
FIN				

NOTA IMPORTANTE: Al registrarse tres novedades por el retiro del niño o niña sin la presentación del carnet institucional, el padre, madre o acudiente deberá firmar un compromiso en Coordinación con la responsable del servicio y/o auxiliar administrativa, con el fin de fortalecer el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por el Jardín Infantil.

ACTA N° 1

FECHA: 14 de mayo de 2026

HORA: 4:00 pm

LUGAR: J.I. FANA

TEMA: SOCIALIZACION PROTOCOLO DE SALIDA

ASISTENTES: Padres, madres y acudientes

ORDEN DEL DÍA:

- Socialización del protocolo

DESARROLLO:

El día 14 de mayo de 2026 se realizó la socialización del "Protocolo de Salida de los Niños y Niñas del Jardín Infantil" dirigida a padres, madres y acudientes, con el propósito de dar a conocer los ajustes realizados, fortalecer las medidas de seguridad y organización en el momento de retiro de los niños y niñas.

La información fue compartida a través de WhatsApp y mediante entrega física del protocolo, garantizando el acceso oportuno a la información por parte de las familias.

Dentro de los aspectos socializados se encuentran:

- Horarios establecidos para la salida.
- Presentación obligatoria del carnet institucional.
- Verificación de personas autorizadas para el retiro.
- Restricciones para la entrega a menores de edad o personas bajo efectos de alcohol y/o sustancias psicoactivas.
- Procedimiento en caso de no portar carnet.
- Registro de novedades y entregas fuera del horario habitual.

De igual manera, se recordó la importancia del cumplimiento de las medidas establecidas en el protocolo como estrategia de protección, cuidado y bienestar de los niños y niñas del jardín infantil.

Se deja constancia de que la socialización fue realizada satisfactoriamente y la información quedó a disposición de toda la comunidad educativa.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Alexa Figueroa	abuela	Fana.	
Carranza	Abuela	fana	
Yelly	tia	Fana	Yelly Peña
Isabel Verona	Mama	Fana	
Angie Paola Polido B	mamá	fana.	Paola Polido.
yarelis Mejia	Fana) Acudiente	fana	yarelis Mejia
Elkin Ruiz	Papa	Fana	
Mia Herrera	Mamá	Fana	
Angie Galvis	Mamá	Fana	
Melissa Galeano R	mamá	Fana	Melissa GR
Nadis Barajas	PAPA	FANA	
Barbara Bernal C.	Acudiente	Fana.	Barbara Bernal.
Arinda Herazo	mamá	Fana	Arinda
Mantha pinto	mamá	fana	MARY Pinto
Carlos Vargas	Acudiente	fana.	Carlos Vargas.

Guillermo Hio	Mamá	Fana	
Lisbeth Abello	Mama	Fana	Lisbeth
Duglenys Estrada	Mamá	Fana	Duglenys E
Andres Sanchez	Papá	fana	
Nancy Poveda Zabala	Tia (Acudiente)	Fana	
Elizabeth Rizalda	Mamá	Fana	Elizabeth R.
Diego A. Acuedo	Acudiente	FANA	
Catalina Cruz Moreno	Acudiente	FANA	Catalina Cruz
Diana alvarez	Mamá	Fana	Diana
Anyie Guzman	mama	fana	Anyie Guzman
Andrea Castellano	Acudiente	Fana	Andrea C
Andrea Castellano	Acudiente	Fana	Andrea C
Tatiana Alvarez	mamá	Fana	Tatiana Alvarez
Stephanie Perez	Mamá	Fana	
Viviana Ortega	Mamá	Fana	Viviana
laura corredor	mamá	fana	laura Suarez
ofidia	Acoste	Fana	ofidia
Leidis Mendoza	Mamá	fana	Leidis M R
Karla Arrieta	Mamá	fana	Karla A
Valeria Pineda	Acudiente	fana	Valeria P.
Jenny Garcia	mamá	Fana	
Flor Pardo	Acudiente	Fana	Flor Pardo
Nohemi Salgado	Mamá	Fana	

		Fana	
Juliana Rivero	Mamá	Fana	
Maria Morales	Acudiente	Fana	
Mercedes Mendoza	Mama	Fana	
Holmar Antonio Herrera	Papá	Jardin Fana	
Dilan Fetecua Rusinque	PAPA	FANA	
Manci Rada Carranza	Mamá	FANA	
Jamy Velasquez	mamá	Fana	
Jairo Cadavid	Papá	Fana	
José Luis Ente	ABUELO.	FANA.	
Muller Bravo R-	acudiente	Fana	
Martha Ba	abuelita	Fana	
Maria Jose Co	Tia	2	
Kelin Cantillo	mamá	Fana	
Wendy Perez	Tata	Fana	
Lina Tellez	Mamá	Fana	
Erika Calvis	Mamá	Fana	
Luis Zapata	Papá	Fana	
Luis Zapata	Papá	Fana	
Leydy castro	Acudiente	Fana	
Edalmira	mamá	Fana	
Soraidis Salazar	Mamá	Fana	
Thomas Chaves	Acudiente	Fana	

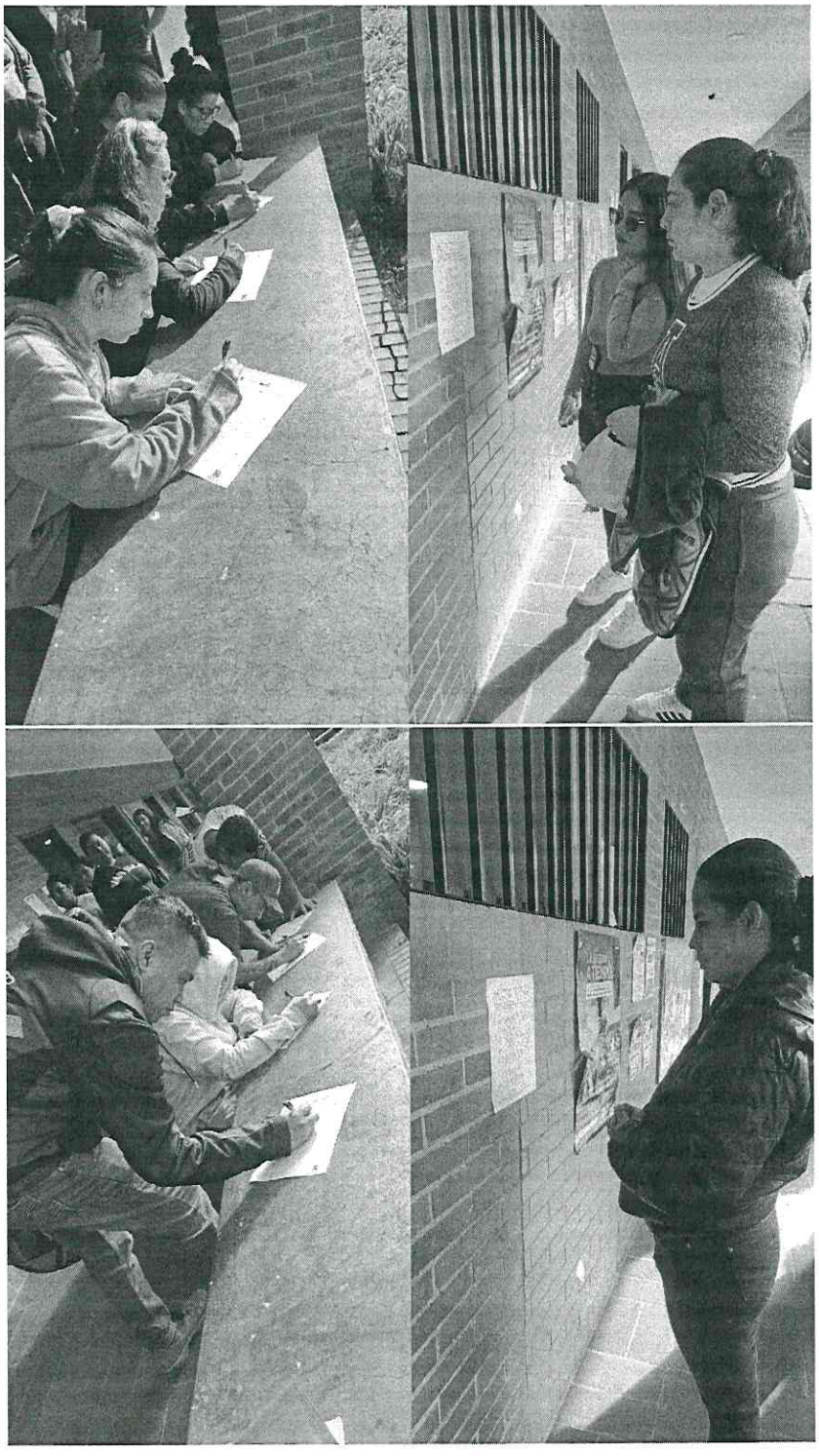
Lizeth Avila Valera Pineda	Maria Acudeth	Fana Fana	Lizeth Avila Valera

Daly Escalante	Mamá	Fana	
Luz Gonzalez	Acudiente	Fana	
[illegible]	Padre	Padre	
Carolina Buitrago.	Mamá	FANA	
Leidy Garzon	MAMA	FANA	Leidy Garzon.
tatiana Avila	Mama	Fana	tatiana A.
Odilia Andrade	abuela	Fana	
Malin chacón	Mamá	Fana	Malin chacón
Wilmer Manaño	PAPÁ	FANA	
Fernando Holguin	Papá.	Fana.	
Eliab paternina	mama	Fana	Oriana
Rbeñ Castro	Papa	Fana	
Kellyana Arrieta	Mamá	Fana	
Carlenys Marcano	mamá	Fana	
Kennys Escorcia.	Mamá	Fana	Kennys E
Roxana Piña	Mamá	Fana	Roxana Piña
Elizabeth Alvarez	Mamá	Fana	
Libardo Rativa	abuelo	Fana	
Nancy Pinilla	mama	fana	Nancy Pinilla
Ana Silvia Castelb	acudiente	Fana	
Ana Silvia Castelb	acudiente	Fana	
Yeimy Rivera	Mama	Fana	
Jose Santos Beria	Papa	fana	
Dora Blanco	mamá	Fana	

		Fana	
Glady Flores	mamá	FANA	
Valeria Pineda	Acudente	Fana	

Heilen Cruz Lopez	Acudiente	Fana	
Anyi sofia Ramirez	mamá	Fana	
Yuliana Rodriguez	Acudiente tia	Fana	
Daneiris Dominguez	Acudiente	Fana	
Martha Rodriguez	Acudiente	Fana	
ELVIS QUIROGA	PAPÁ	FANA	
Rodolfo Guerra	(Tio) Acudiente	Fana	
Viviana Ramos	Mamá	Fana	
Sindy Ortega	Acudiente	Fana	
Anderson Tafur	Papá	Fana	
Candelaria Martinez	Acudiente	Fana	
Jasbledi Jaramillo V.	Mamá	Fana	
Carol Padrón	Acudiente	Fana	
Daina Montaluna	Mamá	Fana	
Jessica Fra	Mamá	FANA	
Joana Gonzalez	Mamá	Fana	
Veronica Martinez	Mama	Fana	
Sonia Chacón	Mamá	Fana	
Sonia Chacón	Mamá	Fana	
SANCHEZ MARQUEZ	PAPA	FANA	
Daniela Quintero	Mamá	Fana.	
Damaris Gonzalez	mama	Fana	
Daniel Miranda	Papá	Fana.	

Fona



ACTA N°

FECHA: 13 de mayo de 2026

HORA: 6:50 am

LUGAR: J.I. FANA

TEMA: Socialización protocolo salida de niños y niñas

ASISTENTES: Responsables del servicio, Profesionales y auxiliares en atención a la primera infancia

ORDEN DEL DÍA:

- Socialización del protocolo de salida

DESARROLLO:

El día 13 de mayo de 2026 se realizó la socialización del "Protocolo de Salida de los Niños y Niñas del Jardín Infantil" dirigida al equipo pedagógico, conformado por profesionales y auxiliares en primera infancia, con el fin de fortalecer las medidas de seguridad y organización durante el proceso de entrega de los niños y niñas.

Durante la jornada se revisó cada uno de los procedimientos establecidos en el protocolo, enfatizando en:

- Organización de los niños y niñas antes de la salida.
- Verificación del carnet institucional.
- Confirmación de personas autorizadas para el retiro.
- Procedimiento a seguir en caso de no presentar carnet.
- Registro de novedades y entregas fuera del horario establecido.
- Medidas preventivas para garantizar la seguridad y bienestar de los niños y niñas.

Asimismo, se recordó la importancia del adecuado diligenciamiento de novedades y del cumplimiento estricto de los lineamientos institucionales establecidos en el protocolo. La socialización se realizó de manera satisfactoria, garantizando la comprensión y apropiación de las responsabilidades por parte del equipo pedagógico.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Ludivia Marulanda H	Responsable del Jardin	J.I. FANA	
Tina Ibargüen	Profesional API	JI Fana	
Monica Mendiveso	Profesional API	J.I fana	
Diana P Muñoz	Profesional API	J FANA	
Kelly Paola Acero	Profesional API	J Fana	
Angie Gonzalez	Profesional API	J fana	
Amalia Molano	Profesional API	J.I Fana	
Aydee Almanza	Profesional API	J I FANA	
Ximena Ramirez	Profesional API	J.I Fana	
Camila Bustamante	Aux pedagogica	JI Fana	
Jaqueline Ramirez	profesional API	JI Fana	
Jana Cat	profesional API	J fana	
Alejandra Adarno	Profesional API	Ji fana	
Angelica Buitrago	Aux pedagogica API	J.I fana	
Raquel Pedroza	Profesional API	JI fana	

Yuleicis Altamiranda	Aux pedagógica	JI fana	Yuleicis A
Marcela Bermejo	Prof API	JI-fana	MARCELA B
Claudia Lopez	Ad pedagogica	JI Fana	Claudia Lopez
Martha Rodriguez	Profesional API	J.I. Fana	
Delia Quiroz	Profesional API	JI fana	Delia Q

PROCEDIMIENTO INTERNO DEL MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA PADRES DE FAMILIA

INTRODCUCCION

El buzón de sugerencias es un instrumento que promueve el compromiso y la corresponsabilidad entre los padres de familia y el talento humano del Jardín Infantil FANA, contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio.
A través de este medio, los usuarios pueden expresar sus opiniones, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones de manera escrita, ya sea mediante formatos establecidos o comunicaciones libres, fortaleciendo la participación, la comunicación y el sentido de pertenencia hacia la institución.

OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita a los padres de familia, acudientes y cuidadores del Jardín Infantil FANA presentar de manera clara y organizada sus quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre el servicio brindado en la Unidad Operativa, garantizando su adecuado registro, seguimiento y respuesta oportuna, contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención y la calidad del servicio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los padres de familia, acudientes y cuidadores de los niños y niñas vinculados al Jardín Infantil FANA, quienes podrán manifestar sus opiniones, inconformidades, sugerencias o reconocimientos frente al servicio prestado en la Unidad Operativa.

DEFINICIONES

Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la atención, el trato recibido o alguna situación presentada dentro del servicio.

Reclamo: Solicitud presentada por un padre de familia o acudiente cuando considera que se ha presentado una situación que afecta el servicio recibido y requiere revisión o solución.

Sugerencia: Propuesta o idea presentada por los padres o acudientes con el propósito de mejorar los procesos, la atención o el funcionamiento del jardín infantil.

Felicitación: Expresión de satisfacción o reconocimiento hacia el trabajo, la atención o las actividades desarrolladas por el jardín infantil o su equipo de trabajo.

RESPONSABLES

- **Coordinador(a) o responsable de la Unidad Operativa:** Recibir, revisar y dar respuesta a las quejas, reclamos o sugerencias presentadas.

- **Equipo pedagógico y administrativo:** Apoyar en la revisión de la situación reportada y participar en las acciones de mejora cuando sea necesario.

- **Padres de familia y acudientes:** Presentar sus solicitudes de manera respetuosa y clara a través de los canales establecidos.

CANALES Y MEDIOS DE INTERACCION PARA PRESENTAR QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Adicional, al buzón de sugerencias, los padres de familia y acudientes podrán presentar sus solicitudes a través de los siguientes medios:

- De manera **verbal** directamente con la docente o coordinadora del jardín.
- Por **escrito** mediante buzón de sugerencias en la Unidad Operativa.
- A través de **comunicación escrita** dirigida a la coordinación del jardín.
- En **reuniones de padres de familia o espacios de participación**.
- Vía **telefónica** al número de la unidad operativa 6016806000 Ext 140
- Por medios **virtuales,** al correo electrónico de unidad operativa**.** jardin@fundacionfana.org

PROCEDIMIENTO

Recepción de la solicitud:
El padre de familia o acudiente presenta su queja, reclamo, sugerencia o felicitación por alguno de los canales establecidos.

1. **Recepción de la solicitud:**
   El padre de familia o acudiente presenta su queja, reclamo, sugerencia o felicitación por alguno de los canales establecidos.

2. **Registro de la información:**
   La coordinación o persona responsable registra la información en el formato correspondiente o en el registro interno del jardín.

3. **Revisión y análisis:**
   Se analiza la situación presentada y, de ser necesario, se dialoga con las personas involucradas para comprender lo ocurrido.

4. **Definición de acciones:**
   Se establecen las acciones necesarias para dar respuesta o solución a la situación presentada.

5. **Respuesta al solicitante:**
   Se informa al padre de familia o acudiente la respuesta o solución dada a su solicitud, a través del medio de contacto suministrado.

6. **Tratamiento de solicitudes anónimas:**
   En caso de que la queja, reclamo, sugerencia o felicitación sea presentada de manera anónima, esta será igualmente registrada, analizada y gestionada por la Unidad Operativa. Debido a la ausencia de datos del solicitante, no será posible emitir una respuesta directa; sin embargo, se tomarán las acciones pertinentes y, cuando aplique, se socializarán de manera general los resultados o mejoras implementadas a través de los canales institucionales.

7. **Seguimiento:**
   Cuando sea necesario, se realiza seguimiento a las acciones implementadas para garantizar la mejora del servicio.

TIEMPO DE RESPUESTA

El Jardín Infantil FANA procurará dar respuesta a las quejas, reclamos o sugerencias presentadas en un plazo aproximado de **hasta diez (10) días hábiles**, dependiendo de la situación y del análisis requerido.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información relacionada con las quejas, reclamos o sugerencias será manejada con respeto, confidencialidad y responsabilidad, garantizando un ambiente de diálogo y mejora continua dentro de la unidad operativa.

POLITICAS

1. Considerando que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución que les corresponda resolver para garantizar el buen funcionamiento de los servicios prestados.

2. En el Jardín Infantil FANA existe un buzón de sugerencia portátil que es utilizado mes intercalado, para que los padres de familia aporten las QRSF (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) propiciando el ambiente adecuado y seguro para la participación.

3. El Buzón de sugerencias de Padres de familia tendrá apertura primer miércoles al mes que corresponda, ya sea en la mañana o en la tarde, por parte del personal responsable en este caso puede ser profesionales en atención a la primera infancia, auxiliares o la responsable del servicio, haciendo el respectivo conteo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dejando evidencia.

4. Se debe verificar que la información solicitada en los formatos de QRSF esté completa. Todas las QRS quedarán registradas en el acta “registro y control de quejas, reclamos y sugerencias”, si son procedentes y su contenido está relacionado con la prestación del servicio, se soluciona dando respuesta en un plazo no mayor a 5 días.

5. La QRSF deben contener la información necesaria para su adecuado tratamiento, se le recomienda al solicitante que de manera escrita aporte la información completa, garantizando el seguimiento de forma confidencial si el participante así lo desea.

6. Se realiza el análisis de la QRSF con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. La responsable del servicio es la encargada de velar porque las acciones sean implementadas dando seguimiento.

7. El Buzón de sugerencias es una herramienta que hace parte de un proceso de comunicación que permite conocer la opinión sobre los procesos y servicios, por ello es importante la respuesta al padre de familia que presentó la QRSF, informando las medidas tomadas por el Jardín Infantil FANA.

8.Cada dos meses la responsable del buzón se reunirán para socializar la distinta información allí recopilada la información y la posible solución que han resuelto con respeto a (quejas reclamos, sugerencias y felicitación) QRSF y se presentarán las acciones tomadas.

9. Las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas de manera anónima serán atendidas bajo los mismos criterios de revisión, análisis y mejora. Aunque no se podrá brindar respuesta personalizada, la Unidad Operativa garantizará la gestión de la información y la implementación de acciones de mejora cuando haya lugar.

ACTA N°

FECHA: 15 de mayo de 2026

HORA: 11:00 am

LUGAR: J.I. FANA

TEMA: Socialización procedimiento interno del manejo de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF)

ASISTENTES: Responsables del servicio, Profesionales y auxiliares en atención a la primera infancia

ORDEN DEL DÍA:

- Socialización del procedimiento interno del manejo de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF)

DESARROLLO:

En la fecha anteriormente señalada se realizó la socialización del documento denominado "Procedimiento Interno del Manejo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF)" del Jardín Infantil FANA, con el propósito de dar a conocer a la comunidad educativa los canales, lineamientos y procedimientos establecidos para la recepción, atención, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por las familias.

Durante el espacio se explicaron los aspectos más relevantes del documento, entre ellos:

- Objetivo y alcance del procedimiento.
- Definiciones de queja, reclamo, sugerencia y felicitación.
- Responsables del proceso dentro de la unidad operativa.
- Canales habilitados para la recepción de solicitudes:

    - Buzón de sugerencias.
    - Atención verbal.
    - Comunicaciones escritas.
    - Reuniones institucionales.
    - Línea telefónica.
    - Correo electrónico institucional.

- Procedimiento para el registro, análisis, seguimiento y respuesta de las QRSF.
- Manejo de solicitudes anónimas.
- Tiempos establecidos para brindar respuesta.
- Importancia de la confidencialidad y el respeto en el tratamiento de la información.
- Socialización de las políticas institucionales relacionadas con el buzón de sugerencias y el proceso de mejora continua.

Asimismo, se resaltó la importancia de la participación activa de las familias y del equipo de trabajo como estrategia para fortalecer la comunicación, la corresponsabilidad y la calidad del servicio prestado por el Jardín Infantil FANA.

La socialización se realizó de manera satisfactoria, dejando claridad sobre el procedimiento institucional y garantizando el acceso a la información para toda la comunidad educativa.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Ludivia Maria Londoño H	Responsable del Jardín	J.I FANA	
Sara Ibarguen	Profesional API	JI Fana	
Monica Mendivelso	Profesional API	J.I Fana	
Diana P Muñoz	Profesional API	J FANA	
Kelly Paola Acero	Profesional API	J Fana	
Angie Gonzalez	Profesional API	J Fana	
Amalia Mobra	Profesional API	JI Fana	
Aydee Alvarez	Profesional API	JI FANA	
Jimena Ramirez	Profesional API	J.I Fana	
Camila Bustamante	Aux pedagogica	JI Fana	
Jaqueline Ramirez	profesional API	J I Fana	
Dora Cruz	profesional API	J Fana	
Alejandra Aldana	Profesional API	Ji fana	
Angelica Buitrago	Aux pedagogica API	J.I fana	
Raquel Pedraza	Profesional API	J I Fana	

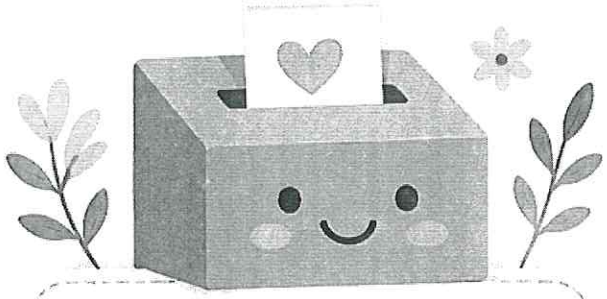
Yuleicis Altamiranda	Aux Pedagogica	Fana	Yuleicis A
Marcela Bermejo	Aux Pedagogica	SI FANA	
Martha Rodriguez	Profesional API	J.I. Fana	
Della Quiroz	Profesional API	SI Fana	Della Q

JARDÍN INFANTIL

FANA

Escuchamos tu voz,
mejoramos juntos

En el Jardín Infantil FANA valoramos la participación de las familias. Tus opiniones, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones nos ayudan a brindar un mejor servicio cada día.



Buzón de

Q R S F

Quejas • Reclamos • Sugerencias • Felicitaciones



¿QUÉ PUEDES PRESENTAR?

QUEJA
Manifestación de inconformidad relacionada con la atención o situaciones presentadas dentro del servicio.

RECLAMO
Solicitud para revisar o solucionar una situación que afecte el servicio recibido.

SUGERENCIA
Ideas o propuestas para mejorar nuestros procesos y atención.

FELICITACIÓN
Reconocimiento al trabajo, atención o actividades realizadas por el jardín infantil.

¿CÓMO ES EL PROCESO?

1. Recepción de la solicitud
2. Registro de la información
3. Revisión y análisis
4. Definición de acciones
5. Respuesta al solicitante
6. Seguimiento y mejora continua

Tiempo de respuesta:
Daremos respuesta a tu solicitud en un tiempo aproximado de hasta **10 días hábiles**, según el análisis requerido.

¿CÓMO PUEDES HACERNOS LLEGAR TU SOLICITUD?

- Buzón de sugerencias institucional
- Atención verbal con docentes o coordinación
- Comunicación escrita
- Reuniones de padres de familia
- Línea telefónica institucional **601 680 6000 Ext. 140**
- Correo electrónico institucional **jardin@fundacionfana.**

CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO

Toda la información será manejada con respeto, responsabilidad y confidencialidad, garantizando un ambiente de diálogo y mejora continua para toda la comunidad educativa.



¡Participar también es construir bienestar!

Gracias por ser parte activa del crecimiento y cuidado de nuestros niños y niñas.