PROTOCOLO PARA LA EJECUCIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

LA FUNDACION MULTIACTIVA ROBINSON DE LA HOZ

RESUMEN

En este trabajo se presentara un diseño y ejecución de un plan de mejoramiento en el área de prestación del servicio de la Fundación Multictiva Robinson de la Hoz, la cual se apoyar programas de atención integral a la primera infancia en estados de vulnerabilidad, promueve la garantía de los Derechos de las niñas y los niños, facilita el cuidado, la nutrición y la educación inicial con calidad; a través de propuestas innovadoras y pertinentes, fortalece el rol de sus familias y cuidadores por medio de capacitaciones.

Palabras clave: Diagnostico, plan de mejoramiento, ejecución, implementaciones, sistematización, liderazgo, plan de trabajo, diseño, objetivos, metas, estrategias, principios, valores y trabajo en equipo.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de grado pretende contribuir al mejoramiento de la gestión organizacional de la Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz, la cual se apoyar programas de atención integral a la primera infancia en estados de vulnerabilidad.

Algunas de estas estrategias se han implementado con el apoyo incondicional de la fundación con miras, no solo a lograr que la fundación crezca y sea sostenible en el tiempo sino también poder culminar con éxito el proceso de formación profesional, aplicando los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera.

1. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar y ejecutar un plan de mejoramiento en las áreas administrativa, Fortalecer la atención integral prestada a los niños y niñas desde la gestación hasta los cinco años, en sus contextos o modalidades de atención, dando cumplimiento a las políticas nacionales relacionadas con la primera infancia.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar la descripción de la Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz.

- Realizar el diagnóstico en las áreas administrativa de la evaluación del servicio la Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz

- Formular el plan de mejoramiento para las áreas administrativa, de la evaluación del servicio la Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz

- Implementar el plan de mejoramiento en las áreas administrativa, de la evaluación del servicio la Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz

JUSTIFICACIÓN

- Para Creaciones de la evaluación del servicio la Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz es importante estructurar un plan de mejoramiento que le permita crecer ordenadamente a través del control eficiente de sus operaciones administrativas, productivas, en la evaluación del servicio con el fin de que en el menor plazo posible.

Algunos de los beneficios de implementar dicho plan son:

- Formular y desarrollar métodos adecuados para la elaboración de la prestación de servicio en la atención a la primera infancia.

- Analizar los factores que influyen en la prestación de servicio en la atención a la primera infancia.

Logrando lo anterior, la fundación podrá crear nuevos puestos de trabajo y generar empleos directos e indirectos que posibilitarán mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

PLAN DE MEJORA

- **Definiciones:**

- **Plan de Mejora.**

Conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación.

Constituye una herramienta para gestionar la calidad, que genera una dinámica grupal, fomenta el compromiso y la responsabilidad individual y de equipo y la mejora organizacional en su conjunto.

- **Área de Mejora.**

Son todos aquellos aspectos de la organización que no funcionan de acuerdo con los parámetros de la excelencia. Es decir, que no funcionan en forma efectiva.

Representan puntos débiles de la gestión, que si no son reforzados pueden convertirse en problemas para que la organización funcione adecuadamente y pueda lograr sus objetivos; por tanto, constituyen un reto importante para lograr la excelencia.

- **Acción de Mejora.**

Actuación concreta, dentro de un conjunto de actuaciones, que permite superar las debilidades detectadas en un Área de Mejora Para que la organización pueda ser efectiva (eficaz y eficiente) en el desempeño de su gestión.

Características de las Acciones de Mejora.

Para garantizar que estas acciones sean efectivas deben tener los siguientes atributos:

- Consensuadas: Las acciones a ejecutar deben ser debatidas y consensuadas entre todos los involucrados.

- Coherentes: Las acciones a ejecutar deben ser coherentes con las mejoras identificadas en el proceso de evaluación y los objetivos que se pretenden lograr.

- Realistas: Las acciones deben ser viables para poder realizarlas.

- Flexibles: Las acciones deben ser susceptibles de ser modificadas por imprevistos internos y del entorno, sin que se pierda el objetivo original.

HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA

- **Método DOFA.** es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando la fundación. "El análisis DOFA en conjunto con otros estudios complementarios como son el perfil de amenazas y oportunidades en el medio (POAM), el perfil de competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas

F = Fortalezas institucionales

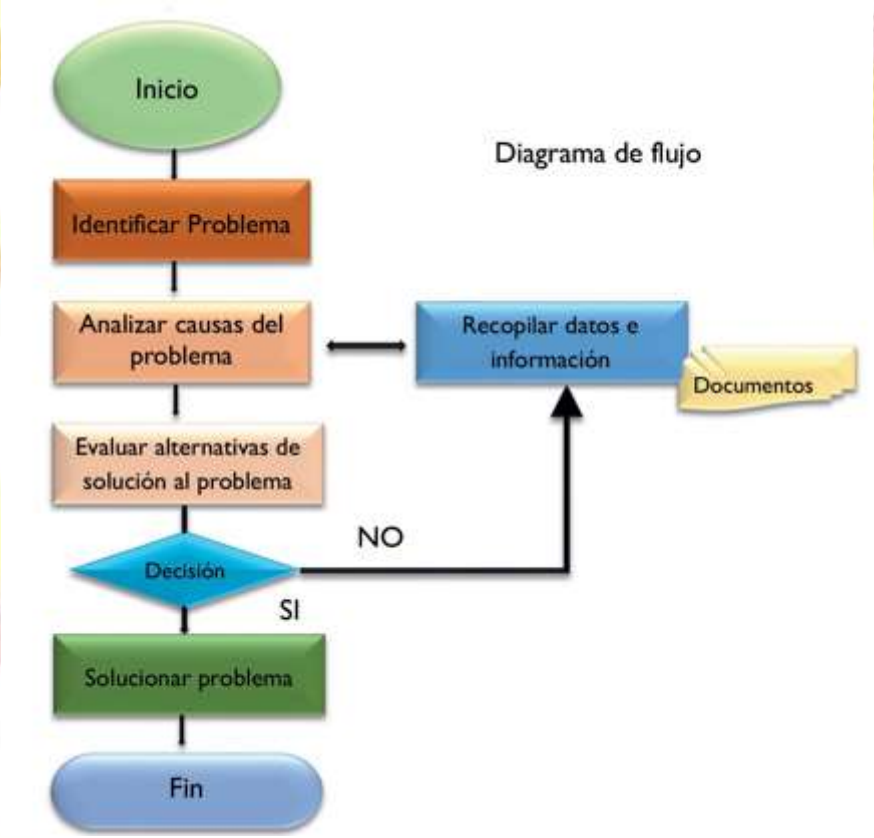
O= Oportunidades, elementos aprovechables

D= Debilidades institucionales

A= Amenazas externas o del entorno que pueden afectar la institución

	Elementos Positivos	Elementos Negativos
Internos a la Organización	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Externos a la Organización	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

- **El Diagrama de Flujo:**



Es una representación gráfica que describe el proceso como la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. La causa de un problema puede radicar en una o en varias de las actividades asociadas al proceso.

En el análisis del problema se utiliza una dinámica grupal, con la participación de un facilitador, en la que deben participar todos los sectores involucrados, incluyendo muchas veces, proveedores y clientes. La información registrada debe anotarse en un lugar bien visible y se debe trabajar todo el tiempo que sea necesario.

❖ NIVELES DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

CRITERIO	*VALORACIÓN*	*ACCIÓN*
Si el puntaje obtenido es menor a 60%	Muy Malo	Enviar a la Fundación Multiactiva Robinson de la hoz, los respectivos avances en el término de máximo de dos (2) meses después de realizar la autoevaluación, de estándares mínimo.
Si el puntaje obtenido esta entre 61% y 70%	Malo	Enviar a la Fundación Multiactiva Robinson de la hoz, los respectivos avances máximo de cuatro (4) meses después de realizar la autoevaluación, de estándares mínimo.
Si el puntaje obtenido esta entre 11% y 85%	Bueno	La fundación debe mantener la calificación y evidencias a disposición para una eventual visita. Por ende no se realizan planes preventivos y/o correctivos.
Si el puntaje obtenido esta entre 86% y 100%	Muy Bueno	La fundación debe mantener la calificación y evidencias a disposición para una eventual visita. Por ende no se realizan planes preventivos y/o correctivos.

❖ **Análisis de la Evaluación**

El análisis y rediseño de los procesos institucionales es una herramienta de mejora continua, que se aplica a través del establecimiento de objetivos o estándares (indicadores) para medir el funcionamiento de los procesos.

MUY MALO: La organización debe centrar su atención en mejorar los procesos críticos, es decir, aquellos que inciden directamente en el logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, y que por tanto, podrían afectar la prestación de sus servicios para lo cual debe realizar planes de mejora con el cual se disponga en la fundación en el anexo los respectivos avances con un plazo no mayor a dos (2) meses después de realizar la autoevaluación, de estándares mínimo.

MALO: La organización debe centrar su atención en mejorar los procesos críticos, es decir, aquellos que inciden directamente en el logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, y que por tanto, podrían afectar la prestación de sus servicios para lo cual debe realizar planes de mejora con el cual se disponga en la fundación en el anexo los respectivos avances con un plazo no mayor a cuatro (4) meses después de realizar la autoevaluación, de estándares mínimo.

BUENO: la fundación debe contar con soportes y evidencia de la evaluación y satisfacción del servicio, con actas, evidencias fotográficas y tabulación de la misma. Para que sean valoradas en una visita de supervisión.

MUY BUENO: la fundación debe contar con soportes y evidencia de la evaluación y satisfacción del servicio, con actas, evidencias fotográficas y tabulación de la misma. Para que sean valoradas en una visita de supervisión.

También se establece de forma general los criterios de priorización que optimicen la mejora, tales como:

- Importancia o peso relativo del proceso en la organización.
- Impacto en el ciudadano.
- Impacto en las personas.
- Impacto sobre la organización y riesgo.
- Costo de la mejora.
- Grado de aplicabilidad a la mejora de otros procesos.

DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología usada para abarcar los objetivos del proyecto es:

Descripción de la empresa. Se realizaran entrevistas al gerente y colaboradores con el fin de conocer la empresa y poder contar con las bases para la elaboración del diagnóstico de las áreas funcionales.

Formulación del plan de mejoramiento. Se realizarán mediante encuesta y observación a los miembros de la empresa para reconocer los aspectos a mejorar y se formulará el plan de mejoramiento, definiendo las estrategias a ser implementadas.

Implementación del plan de mejoramiento. Se ejecutarán las acciones estratégicas adecuadas y seguidamente se analizarán los resultados obtenidos.

Formatos de sugerencias. Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz, desea que todos sus beneficiarios, se sientan a gusto con sus productos y para eso necesita su opinión la cual nos permite mejorar nuestra calidad y los servicios:

Cuadro. Formato de sugerencia



Fundación Multiactiva Robinson de la Hoz
NIT. 900.632.920-8
Personería Jurídica Res 1915 del 20 de nov de 2014 de ICBF

BUZON DE SUGERENCIA, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Fecha ___/___/_____ SUGERENCIA ☐ QUEJAS. ☐ RECLAMO. ☐ FELICITACIONES. ☐

*Nombre Completo: _____
Cédula: _____
Dirección: _____ Teléfono de Contacto: _____
*No es obligatorio su información

Haga un relato claro de los hechos: (Puede usar el respaldo de la hoja)

_____
_____
_____
_____
_____

Nota: Sus datos serán protegidos de acuerdo a la Ley 1581 de 2012.

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible
¡GRACIAS!

Firma: _____

Tel. 375 2991 Cel. 300 7147228
Carrera 22 # 27 - 40 (Barrio Ferrocaril Soledad)
funmurobin@gmail.com

Funmurobin

CALIFICACION DEL SERVICIO

MARCA CON UNA X SU NIVEL DE SATISFACCION A CADA PREGUNTA o ITEM

	BUENO	MUY BUENO	MALO	MUY MALO
Los servicios que se prestan en el C.D.I son:	☐	☐	☐	☐
Cuando llega al C.D.I el trato que le brindan a Usted el personal del CDI es:	☐	☐	☐	☐
El trato que se le brinda al niño (a) en el CDI es:	☐	☐	☐	☐
Como le parece el trato hacia los niños	☐	☐	☐	☐
La seguridad integral de su hijo(a) en el CDI es:	☐	☐	☐	☐
Considera que el horario de atención para los Niños(as) en el CDI es·	☐	☐	☐	☐
El espacio de atención en el CDI para los Niños i niñas es:	☐	☐	☐	☐
Cómo le parece el personal que labora en el CDI:	☐	☐	☐	☐
Los conocimientos que el niño adquiere en el CDI son:	☐	☐	☐	☐

PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a los hallazgos del diagnóstico, se plantean las siguientes estrategias para que con su aplicación se pueda ayudar a contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización:

(PCI), y si es posible, una base de referencia del medio, entre otros métodos de diagnóstico, permiten presentar un panorama general de la fundación dentro del medio en el cual se debe mover".

Con el método DOFA se encontraran las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz, el cual ayudara a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio, y si no lo está ayudara a crear las estrategias para afrontarlo.

Para que una empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos necesita no solo de una dirección, sino también de un buen personal el cual realice y coopere muy bien con las actividades de la empresa, para que esto se cumpla hay que brindarle al personal todo el apoyo y la estabilidad necesaria, Los siguientes términos serán de gran ayuda para el plan de mejoramiento.

Liderazgo. El liderazgo se define como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca del logro de ciertos objetivos.

Líder. Un líder es una persona que guía a otros hacia una meta común, mostrando el camino y creando un ambiente en el cual los otros miembros del equipo se sientan activamente involucrados en todo el proceso. Un líder no es el jefe del equipo sino la persona que está comprometida en llevar adelante la misión del proyecto.

Trabajo en equipo. El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general.

Motivación. "La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo"

- Obtener el compromiso de la alta dirección ya que el plan de mejoramiento debe empezarse desde los altos directivos puesto que son los encargados de darle la fuerza y el compromiso a este proceso.

- Asegurar la participación en equipos de los empleados.

- Conseguir la participación individual.

- Determinar la planeación de la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz que abarca la misión, visión, políticas, valores, principios y objetivos.

- Planear las estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos.
- Crear el organigrama de la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz.
- Para que la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz maneje un mayor orden diseñar el manual de funciones para cada cargo.
- Analizar y pronosticar la necesidad de los principales clientes, proveedores, distribuidores, acreedores, accionistas y empleados.
- Definir un proceso para la selección de la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz.
- Crear mecanismos de participación para los empleados.
- Implantar planes de incentivos para los empleados en donde se trata de estimular conductas que lleven al logro de metas individuales y organizacionales.
- Crear material de comunicación entre el personal.
- Introducir estrategias de trabajo en equipo.
- Realizar conferencias sobre el tema del liderazgo.
- Desarrollar formatos para la evaluación de desempeño y para las compras de materia prima.
- Realizar planes de acción y estrategias para el DOFA.
- Crear y agregar más cargos en la organización.

- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.

❖ IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

En este punto se presentan los desarrollos de algunas estrategias propuestas:

- Realizar todos los procesos y actividades con calidad.
- Realizar todo trabajo con excelencia.
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización.
- Seleccionar los proveedores con las características necesarias requeridas para la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en todo trabajo.
- Aceptar a los compañeros tal y como son, aceptar y comprender su forma de pensar y actuar anqué no sea igual a la nuestra.
- actuar con conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia entre lo que se hace.

- Los principios éticos que regirán la conducta o el pensamiento del personal de la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz.

- Lograr la capitalización de la fundación año a año con el fin de aumentar la cobertura.

❖ PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a los hallazgos del diagnóstico, se plantean las siguientes estrategias para que con su aplicación se pueda ayudar a contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización:

- Analizar el sector para qué va a servir.

- Diseñar estrategias de comunicación: el logotipo de la empresa, crear un slogan, diseñar las cartas o membretes de Creaciones la fundación Multiactiva Robinson de la Hoz, diseñar las tarjetas de presentación**,** realizar la presentación del portafolio de productos, Volantes de promoción.

- Diseñar estrategias de ventas y crear formatos de sugerencias para los clientes en los puntos de venta

- Matriz del perfil competitivo.

❖ RECOMENDACIONES PARA ELABORAR EL PLAN:

- Cualquier Plan de Mejora requiere establecer claramente su objetivo, las estrategias y actividades que se desarrollarán para lograrlo.
- Las pequeñas acciones que crean impacto deben realizarse en un período de 3 meses.
- Deben priorizarse las acciones de mejora.
- Hay que diferenciar las acciones que son realizables de las que no lo son.
- El máximo de acciones relevantes deben limitarse en la medida de lo posible a 10, ya que es mejor limitar el número de acciones tomando en cuenta la capacidad de realizarlas, que tomar un número excesivo de ellas y no poder realizarlas.
- Debe integrarse el Plan de Mejora dentro del Plan Estratégico Institucional.

- El equipo de mejora debe incluir voluntarios, personas experimentadas y las que trabajan directamente con los ciudadanos clientes.
- Debe medirse el avance del Plan de Mejora.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan:		**Fecha:**		
Revisa:		**Fecha:**		
Aprueba:		**Fecha:**		

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								
0								

❖ CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos a través de esta evaluación de satisfacción de los usuarios nos permiten afirmar que evaluar diferentes componentes de un programa a través de sus usuarios permite obtener datos objetivos y actuales no solamente sobre las necesidades, requerimientos y demandas de estos usuarios respecto al programa, sino además sobre la estructura, operacionalización, funcionalidad y aplicabilidad del mismo en el desempeño laboral, lo cual permite obtener los elementos necesarios que fundamenten la adaptación de contenidos, métodos y estrategias en un diseño curricular.

Como en la mayoría de las investigaciones sobre satisfacción, en este caso también se elaboró un instrumento específico, el cuál validado con los miembros del Servicio Profesional Electoral, con la finalidad de que este instrumento efectivamente midiera las variables que se determinaron para evaluar el nivel de satisfacción de los miembros del servicio respecto al Programa de Formación en sus Fases Básica y Profesional. Los resultados obtenidos en la validación del instrumento nos permitieron diseñar un cuestionario sencillo pero que contiene los elementos básicos determinados como indicadores de esta evaluación.