



CORPORACIÓN EL MINUTO DE DIOS DE GARZÓN

PLAN GESTIÓN DE CALIDAD

MODALIDAD INSTITUCIONAL

SERVICIO CDI

CONTRATO: 41001962025

2025



PRESENTACIÓN

Se plantea desde el ICBF que tiene como uno de los ejes la política de calidad la cual reza de manera textual que esta:

“Tiene como propósito promover la mejora continua en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, a través de la operación de los procesos en todos los niveles de la organización, con base en la norma NTC ISO 9001:2015 y el Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”* armonizando el Sistema de Gestión de Calidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), siendo este el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad calidad en el servicio”

De igual manera se puntualiza que se cuenta con un mapa estratégico el cual puede actualizarse periódicamente atendiendo a la apuesta que se hace de mejora continua.

Atendiendo a este propósito la EAS orienta desde su operación la importancia de la calidad y la mejora continua y para ello a la luz de los Manuales Operativos, orientaciones técnicas de los CZ, los componentes de atención, los instrumentos de supervisión y acompañamientos generales que recibimos como EAS, se establecen procesos que permiten que el Talento Humano que presta la atención pueda tener una mayor orientación sobre las acciones que se deben realizar siempre en busca de una mejor atención para alcanzar las realizaciones y promoción de derechos de los participantes menores de 5 años.



1. OBJETIVO GENERAL

- Formular el plan de calidad en la prestación del servicio de la atención a la primera infancia desde los 2 años hasta los 5 años para cualificar de manera sistemática cada vez más la atención que como EAS se presta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los procesos que se adelantan en cada uno de los componentes.
- Elaborar un diagrama que evidencie el paso a paso de cada proceso por componente.
- Registrar el proceso interno que se realizará al interior de la EAS cuando se identifiquen necesidades de mejora.
- Realizar seguimiento y evaluación de manera constante para mejorar de manera continua la calidad de atención.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Fortalecer el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes a partir de una oferta que brinde oportunidades, experiencias y escenarios significativos encaminados a profundizar sus capacidades, habilidades, intereses, talentos y vocaciones, contribuya a la construcción de su identidad y de su liderazgo e incidencia en la transformación de sus comunidades y territorios.
2. Fortalecer la atención integral a la primera infancia, con énfasis en el mejoramiento de las condiciones de calidad, oportunidad y pertinencia de la educación inicial, aportando a su universalización y a la consolidación de transiciones armónicas en el sistema educativo bajo un enfoque territorial e intercultural.
3. Afianzar desde una perspectiva intercultural e inclusiva, las capacidades de cuidado y crianza de las familias, reconociéndolas como sujeto colectivo de derechos que en ejercicio de su rol como corresponsables en la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes consolidan sus comunidades y territorios como escenarios de protección integral.
4. Implementar acciones interinstitucionales que favorezcan un adecuado estado nutricional en la niñez y aseguren a niñas, niños y adolescentes, de acuerdo con su momento de vida, la disponibilidad de alimentos, el acceso y consumo de los mismos en la cantidad y las condiciones de calidad e inocuidad necesarias, a partir del reconocimiento de saberes y prácticas alimenticias de las familias, comunidades y territorios.
5. Fortalecer la calidad de la gestión del proceso de restablecimiento de derechos y su oferta para asegurar la humanización del servicio y la prevalencia de la atención integral de niñas, niños y adolescentes, con base en el reconocimiento de las características individuales, familiares, comunitarias, sociales y culturales.
6. Posicionar el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como articulador de la gestión en el orden nacional y territorial que, garantiza condiciones políticas, sociales, éticas, técnicas y financieras para el ejercicio pleno de los derechos de la niñez y las familias con enfoque territorial, inclusivo y diferencial al servicio de la equidad y la justicia social.
7. Qualificar la capacidad institucional para identificar situaciones, condiciones o características particulares de las niñas, niños y adolescentes que demandan atenciones diferenciales garantizando los apoyos y ajustes para asegurar la inclusión, pertinencia y valoración del acervo cultural dentro del marco de la atención integral.
8. Consolidar una cultura organizacional basada en la calidad del servicio, el conocimiento, la innovación, la toma de decisiones a partir de evidencia, el autocuidado, la seguridad y privacidad de la información y la mitigación de los impactos ambientales, fomentando el bienestar, la mejora continua y el trabajo digno de su talento humano.
9. Modernizar la gestión de la entidad a través de la adecuación de la arquitectura institucional, infraestructura tecnológica y el rediseño de sus programas desde una perspectiva territorial, asegurando procesos técnicos y administrativos que soporten su gestión misional y garantizando el uso eficiente y transparente de los recursos.



PROCESOS DE ATENCIÓN CON CALIDAD EN EL CDI POR COMPONENTES

PROCESO DE REALIZACIÓN DE CARACTERIZACIÓN EN EL CDI

Socialización del proceso de caracterización acorde con el lineamiento establecido en el manual operativo. Se debe dejar evidencia por medio de un acta.

Revisión y preparación de las fichas de caracterización (en medio digital) para que sean diligenciadas culminando con la firma de veracidad de la información.

La ficha de caracterización debe reposar en formato digital en el drive del CDI. Esta ficha se debe llenar en digital.

Sistematización y análisis de la información arrojada por las fichas de caracterización



PROCESOS DE ATENCIÓN CON CALIDAD EN EL CDI POR COMPONENTES

PROCESO DE REALIZACIÓN DE CARACTERIZACIÓN EN EL CDI

Realización de la geo referenciación y el análisis de contexto: Garzón, urbano y lo que está en el plan de desarrollo o las ofertas de atención a la primera infancia en el municipio o por otras instituciones que estén en la zona.

Elaboración del documento de caracterización, para ser utilizado en el plan de trabajo y en las estrategias que se propongan.

Socialización de los resultados de caracterización con los padres y escuchar sugerencias al respecto, debe quedar un acta de socialización.

Responsable: EAS Y Coordinador CDI

Periodicidad: Cuando se inicia la presentación del servicio y cuando ingresa un niño o niña al CDI



PLAN DE ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL

Identificación de instrucciones que apoyan a la primera infancia en el contexto. Elaboración y entrega de oficios a las instituciones.

Poner en conocimiento o la atención que se oferta por parte de la EAS e ICBF.

Realizar seguimiento a los oficios.

Realizar articulación de las ofertas al plan de trabajo, plan de formación a familias y a la formación del talento humano. Ejecución y seguimiento a la articulación.

Plasmar por medio de acta cada una de las acciones y registros fotográficos. Evaluación del proceso final de la vigencia de la prestación del servicio.

Responsable: EAS y Coordinador del CDI.

Periodicidad: Cuando se inicia la prestación del servicio, durante la ejecución del plan y al final de la vigencia de la atención.



PLAN DE FORMACIÓN A FAMILIAS

Plan preestablecido de acuerdo a lineamientos. Proceso de caracterización familiar y resultado de la matriz familiar. Socialización de resultados del proceso con familiar.

**Ejercicio lluvia de ideas para ajuste del plan preestablecido .
Ajuste al plan de talleres con familias y envío de cronograma.**

Realización de talleres, actas y evidencias. Seguimiento y ajuste al plan acorde a novedades e intereses familiares. Evaluación del proceso y elaboración de informe de impacto al final del proceso.

Responsable: Coordinador CDI.

Periodicidad: Cuando se inicia la prestación del servicio.



PROCEDIMIENTO E INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LAS FAMILIAS DEL CDI

Verificación de la situación de incumplimiento.

Firma de acta de compromiso acorde al manual operativo.

Seguimiento al cumplimiento de compromisos.

En caso de no cumplimiento, se debe firmar el nuevo acuerdo.

Verificación y cierre del incumplimiento.

Responsable: Coordinador.

Periodicidad: Acorde a la situación.



COMPONENTE SALUD Y NUTRICIÓN

Se presenta el retiro de un usuario: el retiro lo realiza el administrativo y simultaneo toma de la lista de espera del posible usuario.

Se verifica que el candidato del proceso de focalización no este incluido en otro programa del ICBF, se establece contacto con los cuidadores, para la formalización del cupo.

En el marco de la formalización, se incluye la toma de peso y talla del nuevo usuario. Se registra la información en el sistema cuéntame y se incluye de inmediato los datos de peso y talla inicial.

Responsable: Administrativo, Nutricionista, Enfermera, Coordinador.

Periodicidad: Cada vez que ingresa un usuario al CDI.



BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL CDI

Elaboración o actualización del Manual alimentario según parámetros del ICBF. Socialización del manual amigable con la MC.

Contar con el certificado de manipulación de alimentos actualizado. Registro de entrega de mercado acorde al menú establecido por el ICBF.

Reporte de la EAS de situaciones de mejora según sea el caso. Establecimiento para depositar los desechos producto de las preparaciones de alimentos y su registro. Seguimiento y evaluación al proceso si es necesario.

Responsable: Nutricionista y Coordinador.
Periodicidad: Permanente.



SANEAMIENTO BÁSICO

Elaboración o actualización del plan de saneamiento para ser aprobado por la supervisora del contrato y la nutricionista del CZ en la fase de alistamiento.

Socialización del plan con la MC. Contar con el certificado de fumigación al inicio de la operación y certificado de sanidad.

Desinfección de los elementos que serán utilizados por los niños y niñas, registro semana de desinfección en el formato establecido. Entrega mensual y utilización permanente de los elementos de bioseguridad durante la prestación del servicio. Evaluación del proceso.

Responsable: Coordinador.
Periodicidad: Permanente.



ELABORACIÓN DEL PROYECTO PEDAGÓGICO CDI

Verificación de operativo y lineamientos del ICBF y otros proyectos si no se abre el servicio. Recopilación teórica para dar cumplimiento a la política de atención a la primera infancia.

Construcción colectiva del proyecto pedagógico por parte del equipo de talento humano y delegados de padres de familia. Socialización del documento elaborado con la comunidad y talento humano.

Recopilación de sugerencias si se presentan. Elaboración del documento final para que sea la guía de la elaboración plan de trabajo anual.

Responsables: EAS y Coordinador.

Periodicidad: Una vez al año acorde al contrato.



ELABORACIÓN DE PROGRAMACIONES

Retomar las estrategias del plan de trabajo y los intereses de los niños, niñas y familias, consultando así mismo el calendario épico ICBF.

Elaborar la programación de manera participativa y registrarla en los formatos establecidos por CorMiDi, programación mensual y semanal.

Organizar recursos que se requieran de manera diaria y disponer la programación en un lugar visible. Ejecución de lo programado, registro de situaciones y observaciones en el cuaderno para la evaluación del desarrollo. Seguimiento.

Responsable: Agentes educativos y coordinador.
Realización: Mensual



EVALUACIÓN DEL DESARROLLO CDI

Verificación del Manual Operativo y lineamientos del ICBF de orientaciones para la evaluación del desarrollo. Preaprobación de fichas.

Diligenciamiento acorde a los observadores infantiles. Inscribir la información en la plataforma acorde a fichas establecidas por el ICBF.

Análisis de resultados y socialización con padres de familia y elaboración de acta con firmas y evidencias. Entrega de resultados a familia. Seguimiento al acompañamiento.

Responsables: Coordinador y agentes educativos.

Periodicidad: cada 3 meses de atención.



PROCESO DE TRÁNSITO DE PI A LA IE EN EL CDI

Verificación de Niños y niñas que transitan al sistema educativo por cumplir 5 años antes del 1 de abril del año en curso (realizar primer listado).

Socialización con padres de familia del proceso de tránsito. Socialización del decreto de matrículas anual emitido por la secretaria de educación.

Inscripción de los niños y niñas en las I.E por parte de los padres de familia. Entrega del informe pedagógico a los padres de familia. Verificación de inscripción y matrícula en las I.E para el año siguiente.

Responsables: Agente educativo, Coordinador.

Periodicidad: los últimos meses de atención.



PROCESO DE PÓLIZA ACTIVACIÓN Y VERIFICACIÓN DE AFILIACIÓN

Entrega de listado de beneficiarios. Recepción de amparo con listado de beneficiarios de parte de la aseguradora. Solicitud de copia de carnet de beneficiario se archiva en carpeta.

Socialización a la familia de los amparos y firma de acta para dejar evidencia. En caso de novedades se diligencia el formato de ingreso y se envía al administrativo el viernes de cada semana.

Redireccionar la novedad al administrativo para radicación y seguimiento ante la aseguradora. Recibido de certificación e inclusión en la póliza. Evaluación de proveedor.

Responsables: Representante legal, administrativo.

Periodicidad: Acorde a firma de contratos.



PROCESO DE MITIGACIÓN DE RIESGOS EN EL CDI

Elaboración de la matriz de riesgos en cada CDI.

Elaboración de plan de intervención que incluya simulacros.

Elaboración de informes con actas, evidencias y registros de participantes.

Autoevaluación del proceso.

Responsables: Coordinador y responsable del SST.

Periodicidad: Anual y seguimiento acorde al cronograma establecido.



PROCESO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS EN EL CDI

Reporte de posible vulneración.

Continuar protocolo y activar la ruta según sea la situación.

Elaboración de reporte para el ICBF.

Seguimiento al caso de vulneración acorde a formato establecido por CorMiDi.

Cierre del caso por parte del ICBF.

Responsable: Apoyo psicosocial, Coordinador CDI.
Periodicidad: Acorde a la situación



PROCESO PROTECTOR DE INFRAESTRUCTURA DEL CDI

Chequeo inicial de estado de infraestructura. Elaboración de primera matriz de cumplimiento de infraestructura.

Elaboración de plan y cronograma de mejora de condiciones. Certificación de uso de suelos, solicitándole a la alcaldía y realizar seguimiento.

Ejecución y seguimiento del plan y cronograma. Cierre con verificación de cumplimiento infraestructura

Responsable: EAS y coordinador CDI.

Periodicidad: Cronograma al iniciar el contrato y acorde a situación.



SIMULACROS DENTRO DEL CDI

Preparación de la actividad de simulacro asignando responsabilidades y fechas de realización.

Divulgación de la fecha del simulacro y convocatoria

Realización del simulacro.

Evaluación del proceso de sistematización. Propuesta de mejora acorde a evaluación.

Propuesta de cronograma próximo simulacro.

Responsables: Agentes educativos y coordinador.

Periodicidad: Dependiendo de los cronogramas según componentes de atención.



PLAN DE FORMACIÓN AL TALENTO HUMANO DEL CDI

Caracterización de fortalezas y debilidades del grupo del talento humano de CDI y guía del ICBF.

Formación al talento humano en jornada de reflexión con articulación del ICBF. Socialización de la propuesta e inclusión de temas que sean de interés.

Elaboración del documento de formación con su respectivo cronograma. Elaboración de actas con sus evidencias. Registro en el cuéntame. Seguimiento.

Responsables: EAS, Coordinador.
Periodicidad: Mensual.



PROCESO DE INDUCCIÓN AL EQUIPO SST EN EL CDI

Preparación y convocatoria al proceso de inducción (40 horas). Actividad de inducción en la que se socializan los cronogramas de simulacros, salud ocupacional y compromisos de seguridad laboral, elementos de protección y protocolos.

Registro de la información en acta, lista de asistencia y evidencias fotográficas, cuéntame si se requiere. Evaluación del proceso. Propuesta de mejora acorde a evaluación.

Responsables: EAS

Periodicidad: Anual, acorde al contrato.



PLANES DE MEJORA EN EL CDI

Presentación de la situación de incumplimiento de la MC. Análisis de la situación en espina de pescado. Elaboración de matriz.

Elaboración de planes de mejora grupal, individual según sea la situación. Respuesta al requerimiento y plan si la situación lo exige.

Seguimiento al plan de mejora y firma de actas. Cierre del plan o apertura del nuevo.

Responsable: EAS

Periodicidad: Cuando se requiera.



PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN CDI

**Socialización del proceso con el talento humano.
(presentación de formato de auto evaluación y coevaluación acorde al contrato)**

**Entrega del formato para diligenciamiento individual.
Realización de la evaluación conjunta.
Sistematización de las evaluaciones.**

**Elaboración de planes de mejora.
Individual y colectivo.**

Evaluación del proceso.

Responsabilidad: EAS
Periodicidad: Anual.



PROCESO DE CALIDAD DEL CUÉNTAME DEL CDI

Creación de claves y procedimientos del S.I. por parte del ICBF, incluye inducción para los responsables del cuéntame.

Registro de la información acorde a directrices del ICBF, usuarios, caracterizaciones, talento humano, formación a familias, valoración nutricional y del desarrollo.

Seguimiento y evaluación mensual. Entrega y cargue de novedades, tres días antes del cierre. Seguimiento y evaluación de calidad para comités técnicos. Cierre final del S.I

Responsables: Administrativos.
Periodicidad: Permanente.



PROCESOS PQRFS EN EL CDI

Establecimiento o colocación del buzón.

Instalando los elementos que se requieren para su real funcionamiento. Establecimiento del protocolo de funcionamiento y socialización con los usuarios.

Apertura semanal, dándole trámite a los requerimientos que se encuentren en el buzón.

Establecimiento de acciones y planes de mejora o felicitación acorde a los requerimientos de los usuarios.

Respuesta a la comunidad. Implementación de acciones pedagógicas con los padres de familia.

Seguimiento y evaluación de las mejoras acorde a sugerencias.

Responsables: Apoyo psicosocial
Periodicidad: Semanal



PROCESO DE VERIFICACIÓN DE DOTACIÓN DEL CDI

Revisión de guía orientadora de dotación vigente existente en cada CDI. Revisión de elementos y material didáctico para la entrega a las EAS.

Elaboración de acta y cuadro de necesidades para radicarlo en CZ del ICBF por parte de las EAS. Seguimiento al proceso.

Realizar la compra y legalización de inventario con ICBF atendiendo al proceso establecido.

Responsables: T.H Y Administrativos CDI.
Periodicidad: Anual o cuando lo establezca el ICBF



PROCESO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACIÓN DEL CDI

Preparación de la encuesta, si el ICBF ha entregado formato se sigue el de ICBF, en caso contrario pedir orientación al interior de la EAS.

Entrega de los formatos para adultos y niños para su aplicación. Se puede realizar también virtual. Sistematización de la información recolectada con su respectivo análisis.

Reunión de socialización con padres de familia para establecer plan de mejora si se requiere. Elaboración de acta y evidencias. Publicación de resultados.

Responsable: T.H y Coordinador CDI.

Periodicidad: Trimestral durante la ejecución del contrato.



ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES MENSUALES, TÉCNICOS Y CONTRACTUALES EN EL CDI

Retomar reportes de acciones programadas y ejecutadas, en caso de informes RAM y SIM contractual y técnico revisar la calidad de los documentos que se requieran por el ICBF

Elaborar el informe atendiendo a los cronogramas ICBF e internos en los formatos establecidos. Envío de los informes internos a la coordinación pedagógica de la corporación y los borradores para entregar al ICBF para su aprobación.

Entrega de informes ICBF con los soportes en las fechas establecidas por CZ ICBF los primeros 5 días del mes. Consolidación de informe mensual para comité técnico operativo.

Responsable: T.H y Coordinador CDI.

Periodicidad: Mensual cuando establezca las fechas el CZ del ICBF Y CorMiDi



PROCESO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CDI

Recibido de documentación. Archivo en carpetas individuales según sea el contenido.

Firma de formatos

Responsable: Administrativo y coordinador CDI.

Periodicidad: Permanente.



PROCESO DE INDUCCIÓN DE LA POLÍTICA AMBIENTAL EN EL CDI

Preparación y convocatoria al proceso de inducción.

Actividad de inducción en la que se socializa los protocolos y formatos referidos a la gestión ambiental ICBF.

Registro de la información en acta lista de asistencia y evidencias fotográficas. Evaluación del proceso de sistematización de las evaluaciones.

Propuesta de mejora acorde a evaluación.

Resguardo de la información

Responsable: Representación legal, Administrativo y Talento Humano.



3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Atendiendo a la política de calidad que nos ampara se propone hacer seguimiento continuo en cada uno de los procesos con el interés de identificar alertas en la calidad de cada uno de ellos, en el momento que se presenten las alertas se procederá a realizar el plan de mejora correspondiente y hacer el seguimiento que se establezca para superar la situación de insatisfacción en la calidad.

Se utilizarán dos formatos para este efecto: 1 el establecido en el SIGE del ICBF en la versión que corresponda por actualización, cuando la alerta corresponda a respuestas de calidad referidas por el ICBF que pueden estar arrojadas por supervisiones o requerimientos del mismo ICBF y un segundo formato con el que cuenta la EAS el cual se utilizará cuando las alertas correspondan a proceso internos de la misma EAS.

Las dos situaciones dan origen a realizar acciones inmediatas y al seguimiento durante dos meses los cuales quedarán registrados y según sea la situación dará como resultado solucionar la situación de insatisfacción a la calidad del servicio.

El análisis de las situaciones de inconformidades se realizará indagando a los involucrados sobre el origen de la situación, los factores, causas y efectos que incidieron en ella. Para luego si poner en escena los planes que correspondan.