



CORPORACIÓN EL MINUTO DE DIOS DE GARZÓN

PLAN GESTIÓN DE CALIDAD

MODALIDAD INSTITUCIONAL

SERVICIO CDI

CONTRATO: 41-00631-2025

2026



PRESENTACIÓN

Se plante 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 y 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 las madres gestantes, niñas y niños 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 de los 2 años hasta los 5 años para cualificar de manera sistemática cada vez más la atención que como EAS se presta.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 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 ESTRATÉGICOS ICBF

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



- | | | | |
|----------|--|----------|--|
| 1 | Fortalecer el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes. | 6 | Posicionar el sistema nacional de bienestar familiar como articulador de la gestión en el orden nacional y territorial. |
| 2 | Fortalecer la atención integral a la primera infancia. | 7 | Cualificar la capacidad interinstitucional para identificar situaciones, condiciones o características particulares de las niñas, niños y adolescentes que demandan atenciones diferenciales. |
| 3 | Afianzar desde una perspectiva intercultural e inclusiva, las capacidades de cuidado y crianza de las familias. | 8 | SIGE |
| 4 | Implementar acciones interinstitucionales que favorezcan un adecuado estado nutricional. | 9 | Modernizar la gestión de la entidad a través de la adecuación de la arquitectura institucional, infraestructura tecnológica y el rediseño de sus programas. |
| 5 | Fortalecer la calidad de la gestión de proceso de restablecimiento de derechos y su oferta. | | |



PROCESOS DE ATENCIÓN CON CALIDAD EN EL CDI POR COMPONENTES



Corporación El Minuto de Dios de Garzón

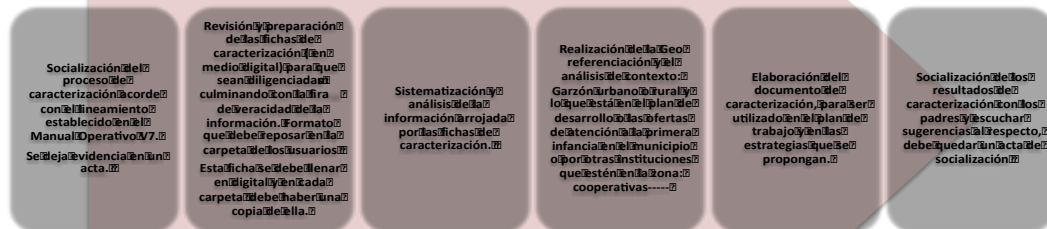
“Proteger la niñez es sembrar esperanza”

cormidigigantecdi2026@gmail.com

Cicento Huila

EAS Y COORDINADOR CDI

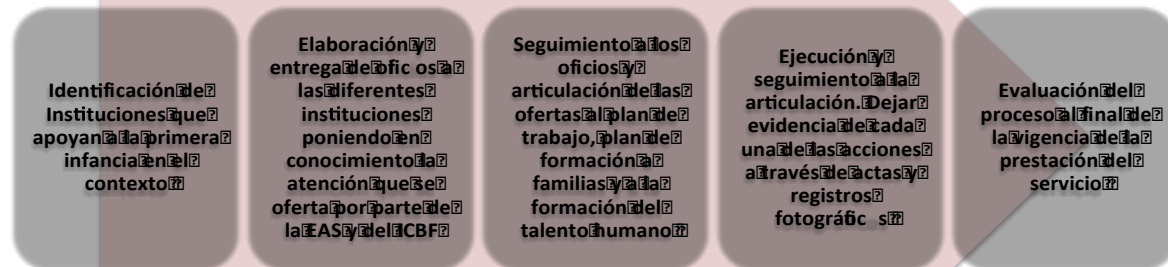
PROCESO DE REALIZACIÓN DE CARACTERIZACIÓN EN EL HCB



Responsables: EAS-Psicóloga-Agente Educadora- Coordinadoras

Periodicidad: Inicio de la prestación del servicio y cuando haya nuevos ingresos de participantes.

Plan de Articulación Intersectorial

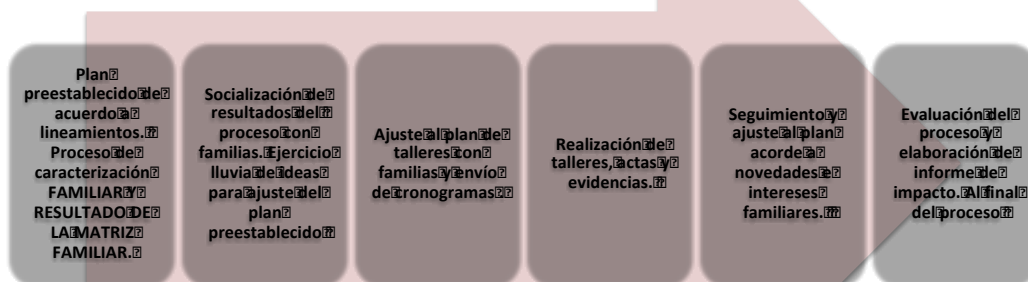


RESPONSABLE: EAS y MC

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 FAMILIAR



RESPONDABLE: MC.

PERIODICIDAD: Cuando se inicia la prestación del servicio, mensual y final.

PROCEDIMIENTO INCUMPLIMIENTO POR FAMILIAS En los HCB



RESPONDABLE: MC.

PERIODICIDAD: Acorde a situación.

“Proteger la niñez es sembrar esperanza”

cormidigigantecdi2026@gmail.com

Gigante Huila

Componente Salud y Nutrición



Corporación El Minuto de Dios de Garzón

corniaigigantecaizoz6@gmail.com
Gigante Huila



Proceso reporte de novedades, peso y talla 2023



Se presenta el retiro de un usuario: El retiro lo hace el administrativo y simultáneo toma de la lista de espera el posible usuario.

Se verifica 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 del posible usuario. Es responsabilidad del Administrativo.

En el marco de la formalización se incluye la toma de peso y talla del nuevo usuario: responsable la nutricionista y la enfermera.

Se registra la información en el Sistema Cuéntame y se incluyen de inmediato los datos de peso y talla inicial.

Responsable: Administrativo, Nutricionista, Enfermera y Coordinación

Buenas prácticas de manipulación de alimentos HCB



Elaboración y actualización del Manual para el personal de la cocina
Supervisión del contrato y la Nutricionista de la C.Z. en la fase de alistamiento

Socialización del manual amigable con la MC.

Contar con el certificado de manipulación de alimentos actualizado

Registro de entrega de mercado acorde a los Menús establecidos por el ICBF y reporte a la EAS de situaciones de mejora según sea el caso

Establecimiento de sitios para depositar los desechos de producto de las preparaciones de alimentos y su registro

Seguimiento y evaluación del proceso, si es necesario realizar procesos formativos sobre el mismo Socialización

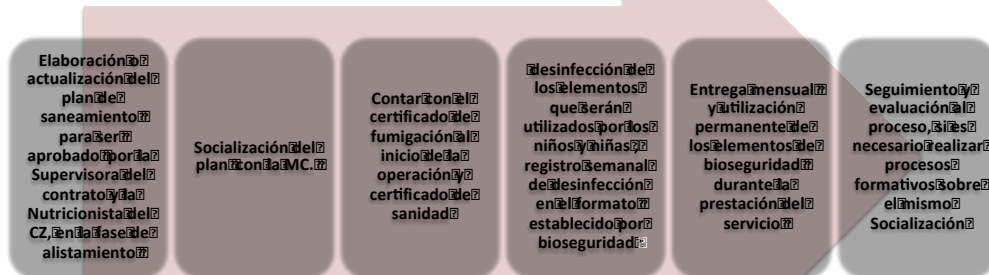
Responsable: EAS y MC.

Frecuencia de realización: Permanente.

“Proteger la niñez es sembrar esperanza”
cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila



Saneamiento básico HCB



Responsable: EAS y MC

Frecuencia de realización: Permanente

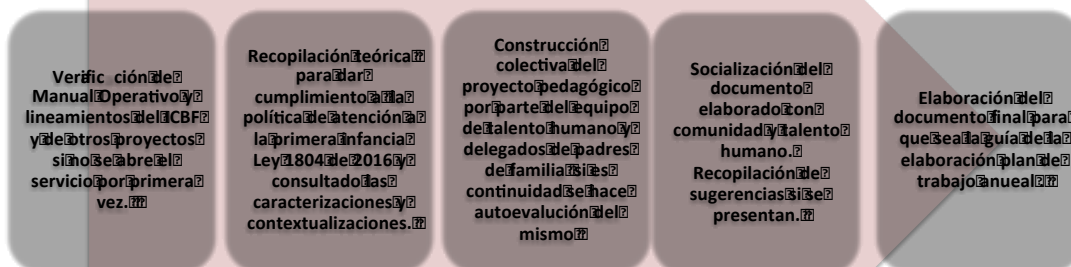
Componente **PEDAGÓGICO**



Corporación El Minuto de Dios de Garzón

"Proteger la niñez es sembrar esperanza"
cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila

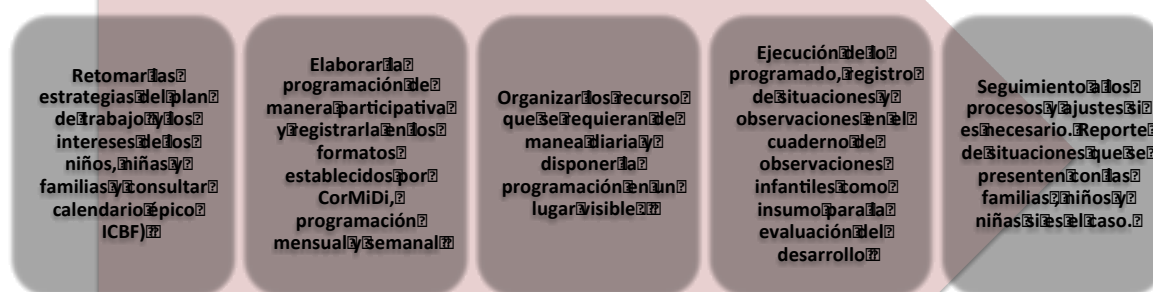
Elaboración del proyecto pedagógico de revisión HCB



Responsable: MC, EAS

Frecuencia de realización: una vez al año acorde al contrato

ELABORACIÓN DE PROGRAMACIONES

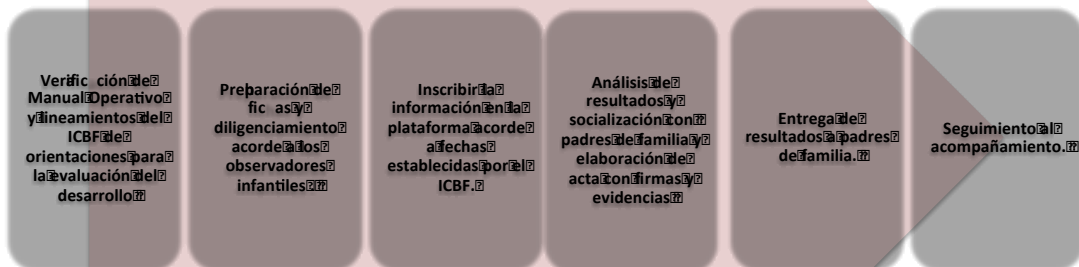


Responsable: MC

Frecuencia de realización: mensual, semanal y diaria



Evaluación del desarrollo



Responsable: Coordinador y Agentes Educativos

Frecuencia de realización: Cada tres meses

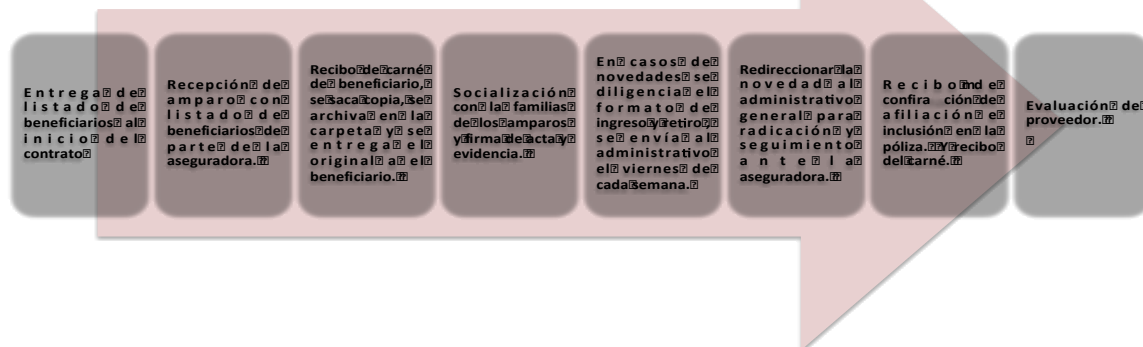
Componente **AMBIENTES EDUCATIVOS** **Y PROTECTORES**



Corporación El Minuto de Dios de Garzón

cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila

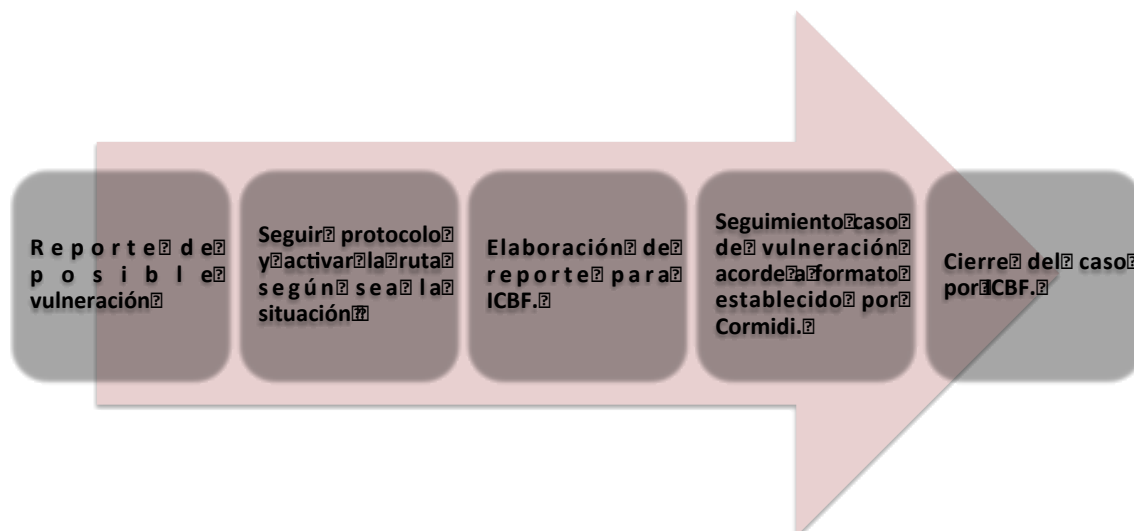
Proceso de activación y verificación de afiliación



RESPONSABLES: Representante Legal, Administrativos y MC

PERIODICIDAD: Acorde de firma de Contratos

Proceso de vulneración de derechos

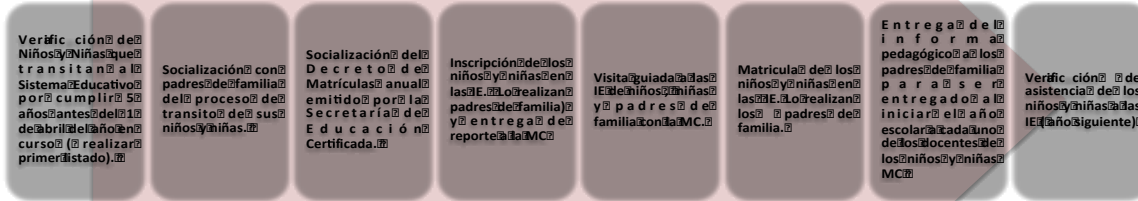


RESPONSABLES: MC y Apoyo de EAS

PERIODICIDAD: Acorde de situación

“proteger la niñez es sembrar esperanza”
 cormidigigantecdi2026@gmail.com
 Gigante Huila

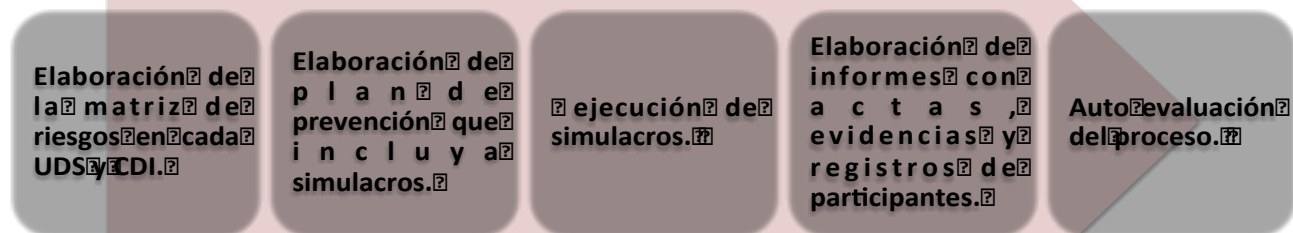
Proceso de transito de Plana E en el CDI



RESPONSABLES: MC.

PERIODICIDAD: Anual y seguimiento al proceso acorde al proceso.

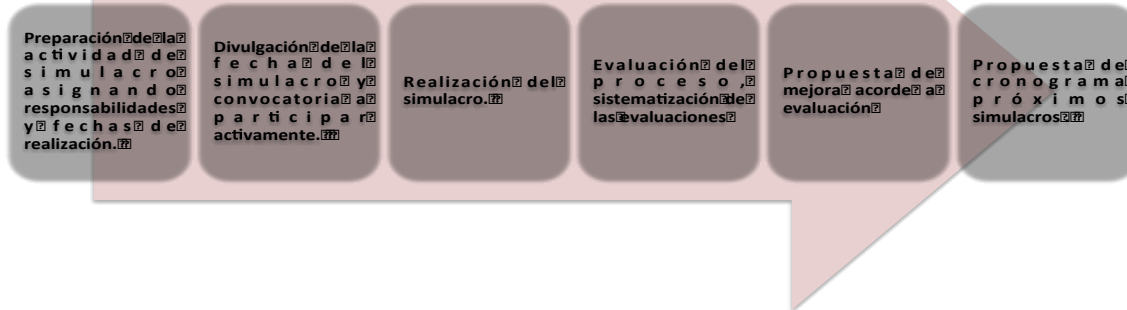
Proceso mitigación de riesgos



RESPONSABLES: Coordinador y Responsable del CST.

PERIODICIDAD: Anual y seguimiento acorde al cronograma establecido.

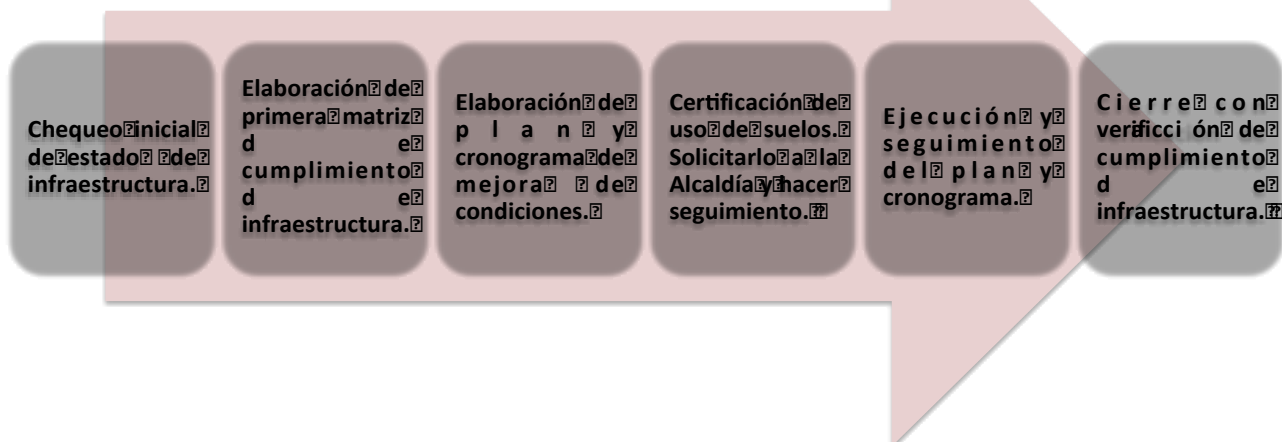
SIMULACROS CDI



RESPONSABLES: GRUPO MC

PERIODICIDAD: Dependiendo de los cronogramas atendiendo a los componentes de atención.

Proceso protector de infraestructura CDI



RESPONSABLES: MC

PERIODICIDAD: Cronograma al iniciar el contrato y acorde a la situación

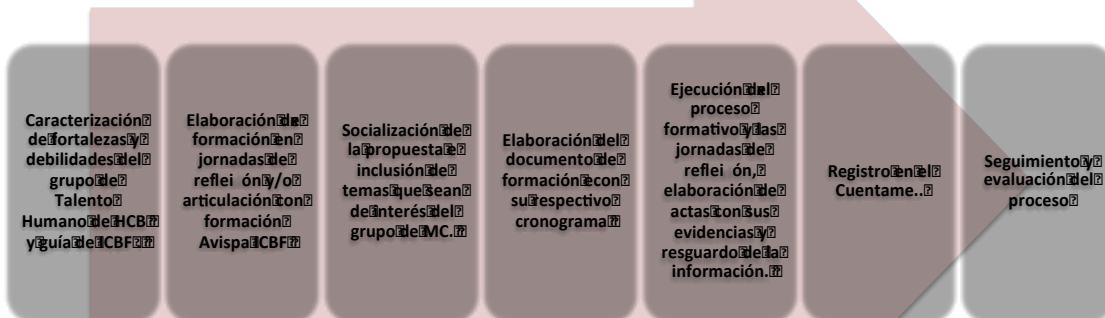
Componente **TALENTO HUMANO**



Corporación El Minuto de Dios de Garzón

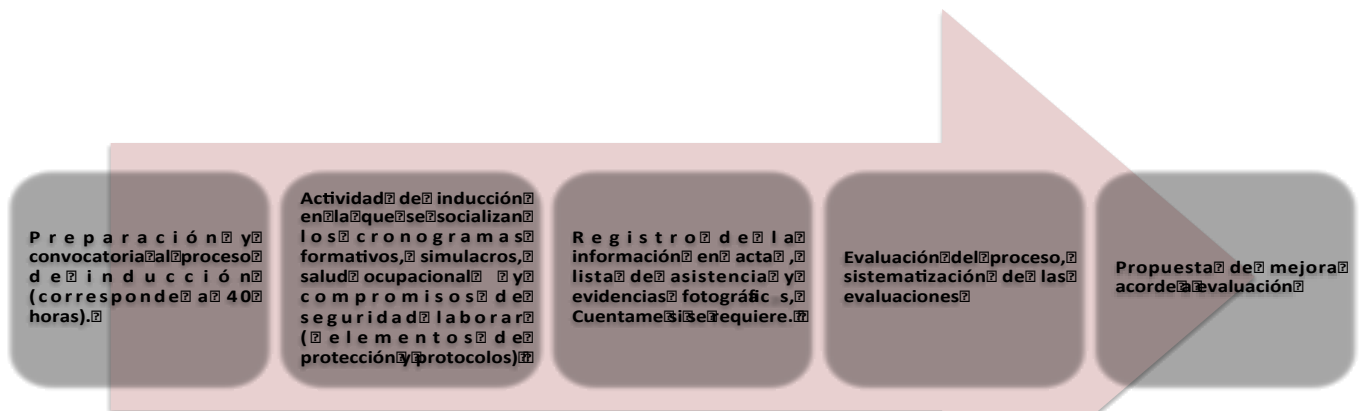
cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila

Plan de Formación de Talento Humano CDI



Responsable: EAS, MC e Invitados
Frecuencia de realización: Mensual

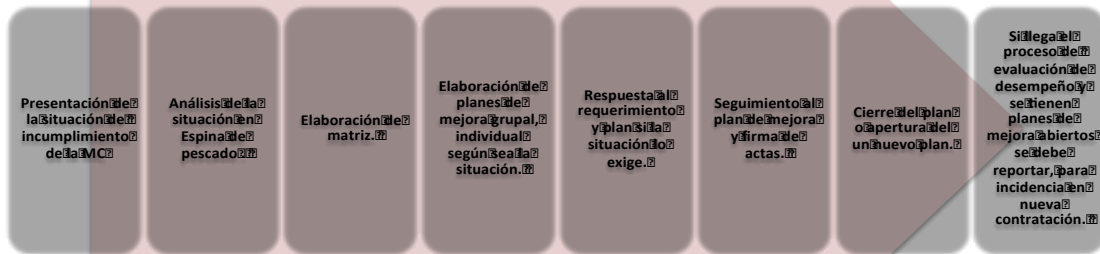
Proceso de Inducción al equipo de SST



RESPONSABLES: EAS, ???

PERIODICIDAD: Anual, acorde al contrato y a las novedades de TH en los HCB

PLANES DE MEJORA EN CDI

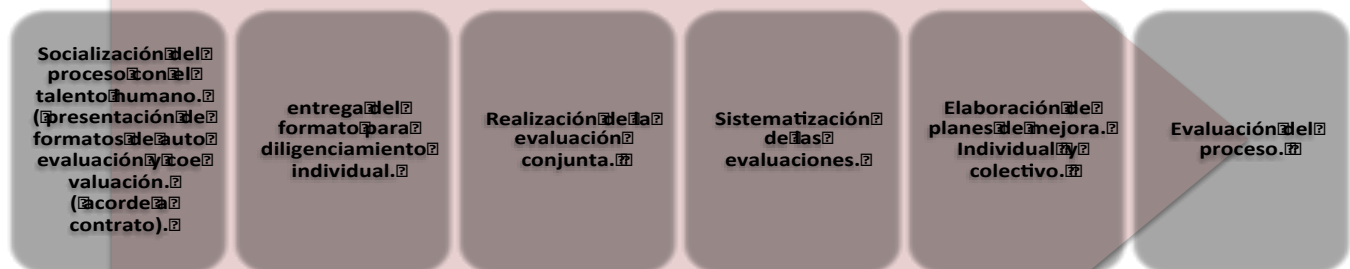


RESPONSABLE: EAS

PERIODICIDAD: Cuando se requiera

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CDI



RESPONSABLE: EAS

PERIODICIDAD: ANUAL

cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila

Componente **ADMINISTRATIVO** **Y GESTIÓN**



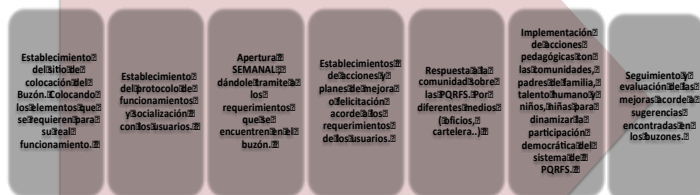
Corporación El Minuto de Dios de Garzón

"Proteger la niñez es sembrar esperanza"
cornidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila



PROCESO DE PQRS EN

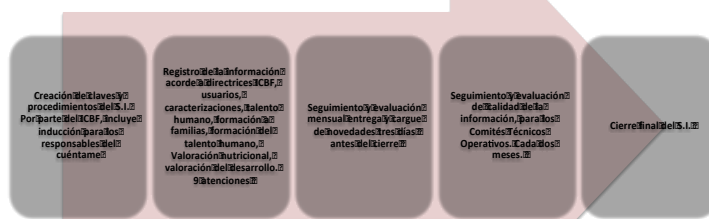
CDI



Responsable: AS y MC

Frecuencia de realización: Semanal en cada HCB

PROCESO DE CALIDAD DEL CUENTAME CDI

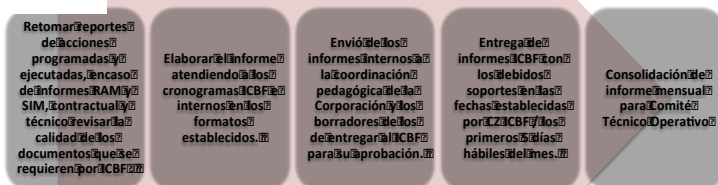


Responsable: Administrativo y Contrato

Frecuencia de realización: permanente, cuando establezca las fechas de C.Z. del CBF

Elaboración y entrega de informes mensuales, técnicos y contractuales en

CDI

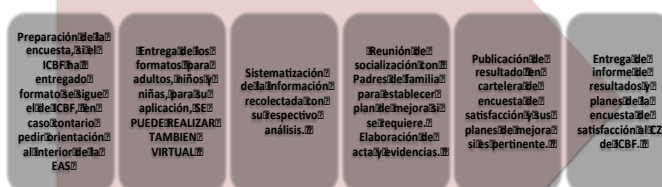


Responsable: MC y Administrativo

Frecuencia de realización: Mensual cuando establezca las fechas de C.Z. del CBF y CorMID

PROCESO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL

CDI



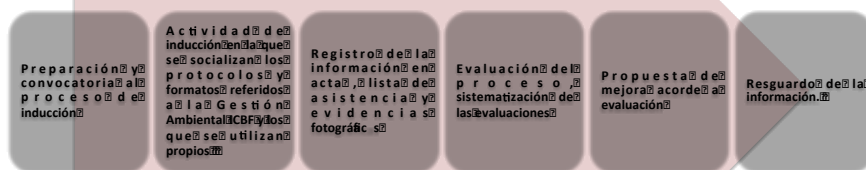
Responsable: MC y EAS

Frecuencia de realización: Trimestral durante la ejecución del contrato

“Proteger la niñez es sembrar esperanza”
cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila



Proceso de Inducción de la Política ambiental en el CDI



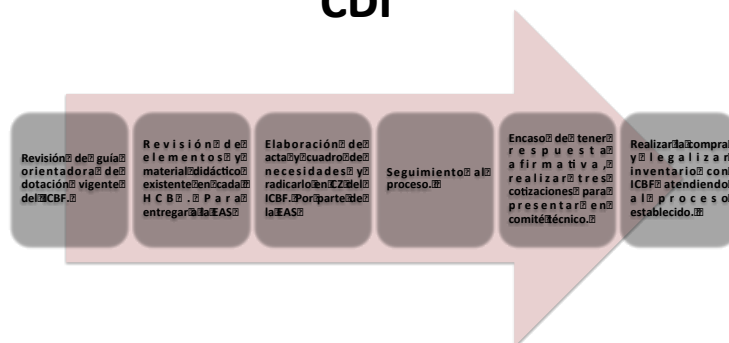
RESPONSABLES: Representante Legal, Administrativo y MC
PERIODICIDAD: Anual

Proceso de Seguridad de la información CDI



RESPONSABLE: MC
PERIODICIDAD: PERMANENTE

Proceso de Verificación de Dotación en CDI



RESPONSABLE: MC y Administrativo
PERIODICIDAD: Anual o cuando lo establezca el ICBF

“Proteger la niñez es sembrar esperanza”
 cormidigigantecdi2026@gmail.com
 Gigante Huila

PROCESO ATENCIÓN A FAMILIAS



3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Atendiendo a la política de calidad que orienta la prestación del servicio, se realizará seguimiento permanente a cada uno de los procesos desarrollados en el CDI, con el propósito de identificar oportunamente posibles alertas relacionadas con la calidad de la atención brindada.

En caso de evidenciarse alguna situación que afecte o pueda afectar la calidad del servicio, se procederá a formular e implementar el respectivo plan de mejora, estableciendo acciones correctivas y de seguimiento que permitan superar la situación identificada y fortalecer los procesos institucionales.

Para el registro y seguimiento de estas situaciones se utilizarán dos instrumentos:

Formato establecido en el SIGE del ICBF, en su versión vigente, el cual se aplicará cuando las alertas estén relacionadas con hallazgos derivados de supervisiones, requerimientos o procesos de verificación realizados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.



Formato interno de la EAS, el cual se utilizará cuando las alertas correspondan a situaciones identificadas en los procesos internos de la entidad administradora del servicio.

En ambos casos se implementarán acciones inmediatas y se realizará seguimiento durante un periodo aproximado de dos meses, dejando registro de las acciones adelantadas y los resultados obtenidos, con el fin de garantizar la superación de las situaciones que generen insatisfacción o afecten la calidad del servicio.

El análisis de las inconformidades o alertas identificadas se llevará a cabo mediante la indagación con los actores involucrados, con el fin de determinar el origen de la situación, así como los factores, causas y efectos que incidieron en su ocurrencia. A partir de este análisis se definirán e implementarán las acciones de mejora correspondientes.

Finalmente, los procesos de fortalecimiento a los servicios de atención a la Primera Infancia que sean promovidos por las Direcciones Regionales o los Centros Zonales del ICBF serán implementados conforme a lo establecido en la Guía Orientadora para la Implementación del Proceso de Fortalecimiento a los Servicios de Atención a la Primera Infancia, o el documento que la modifique o sustituya. Para estos procesos se realizará seguimiento de manera cuatrimestral, con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones establecidas y contribuir al mejoramiento continuo del servicio.

Se realizó actualización el mes de 28 febrero de 2026
