Jardin Infantil EMANUEL

PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL CONVENIO CON LA SDIS

1. Objetivo

Formular e implementar un Plan de Mejora Continua que garantice el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos en el convenio y de las condiciones de calidad vigentes, fortaleciendo la eficiencia, transparencia y efectividad en la prestación de los servicios dirigidos a las niñas, los niños y las familias atendidas por la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS).

2. Alcance

El presente plan aplica a todos los procesos administrativos, técnicos, pedagógicos y operativos relacionados con la ejecución del convenio, incluyendo la atención integral de los beneficiarios, la gestión documental, el seguimiento contractual y la evaluación de resultados.

3. Diagnóstico Inicial

Se realizará un análisis periódico de los procesos mediante:

- Revisión del cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Evaluación de indicadores de calidad y oportunidad del servicio.
- Identificación de hallazgos en auditorías, supervisiones y visitas de seguimiento.
- Análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción a familias y usuarios.

4. Objetivos Específicos de Mejora

1. Fortalecer el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales.
2. Optimizar los procesos de atención y seguimiento a niñas, niños y familias.
3. Mejorar los mecanismos de control interno y gestión documental.
4. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
5. Promover una cultura organizacional basada en la calidad, la transparencia y la mejora continua.

5. Acciones de Mejora

Oportunidad de mejora	Acción propuesta	Responsable	Frecuencia
Cumplimiento documental	Implementar listas de chequeo para verificar entregables contractuales	Coordinación Administrativa	Mensual
Calidad en la atención	Capacitación continua al personal en lineamientos SDIS y atención integral	Coordinación Técnica	Trimestral
Seguimiento a indicadores	Crear tablero de control para monitorear metas y resultados	Coordinación del Convenio	Mensual
Gestión de PQRS	Establecer protocolo de respuesta y seguimiento	Responsable de Calidad	Permanente
Participación de familias	Realizar encuentros de retroalimentación y evaluación del servicio	Equipo Psicosocial	Trimestral

6. Indicadores de Seguimiento

- Porcentaje de cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Porcentaje de entrega oportuna de informes.
- Nivel de satisfacción de usuarios y familias.
- Número de acciones correctivas implementadas.
- Porcentaje de cierre de hallazgos dentro de los tiempos establecidos.
- Cobertura de capacitación del talento humano.

7. Metodología de Mejora Continua

Se aplicará el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar):

Planear

Identificar oportunidades de mejora y definir acciones.

Hacer

Implementar las acciones definidas y asignar responsables.

Verificar

Realizar seguimiento a indicadores, auditorías y resultados.

Actuar

Establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora según los hallazgos identificados.

8. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento al plan se realizará mensualmente mediante reuniones de revisión y presentación de resultados. Semestralmente se elaborará un informe consolidado que evidencie los avances, dificultades y acciones implementadas para garantizar el mejoramiento continuo del servicio.

9. Resultados Esperados

- Cumplimiento del 100 % de los compromisos contractuales.
- Mayor eficiencia en la ejecución de los procesos.
- Fortalecimiento de la transparencia y trazabilidad de la gestión.
- Mejora en la calidad de los servicios prestados.
- Incremento en la satisfacción y bienestar de las niñas, los niños y las familias beneficiarias.

Acción de Mejora N.° 1: Implementación de listas de chequeo para la verificación de entregables contractuales

Objetivo

Garantizar el cumplimiento oportuno, completo y conforme de las obligaciones contractuales establecidas en el convenio con la SDIS, mediante la implementación de listas de chequeo que permitan verificar la calidad, integridad y oportunidad de los entregables requeridos.

Justificación

Durante la ejecución de los convenios pueden presentarse inconsistencias en la entrega de informes, soportes documentales, registros de atención y demás obligaciones contractuales. La implementación de listas de chequeo constituye una herramienta de control preventivo que permite minimizar errores, fortalecer la trazabilidad de la información y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la SDIS y demás entidades de supervisión.

Actividades

1. Identificar y consolidar todas las obligaciones contractuales y productos exigidos en el convenio.
2. Diseñar formatos de listas de chequeo diferenciados para:
    - Informes técnicos.
    - Informes financieros.
    - Soportes de atención a niñas, niños y familias.
    - Gestión documental y archivos.
    - Actividades de seguimiento y supervisión.
3. Socializar las listas de chequeo con los equipos administrativos, técnicos y profesionales responsables.
4. Implementar el diligenciamiento obligatorio de las listas antes de la entrega de cualquier producto contractual.
5. Realizar revisión y validación por parte de la coordinación del convenio.
6. Registrar hallazgos, inconsistencias y acciones correctivas identificadas durante la verificación.
7. Evaluar mensualmente la efectividad de la herramienta y realizar ajustes cuando sea necesario.

Responsable

Coordinador(a) Administrativo(a) y Coordinador(a) del Convenio.

Recursos Requeridos

- Formatos digitales de listas de chequeo.
- Matriz de obligaciones contractuales.
- Equipos de cómputo.

- Carpeta física o digital para archivo de evidencias.
- Tiempo de revisión y validación por parte de los responsables.

Meta

Verificar el 100 % de los entregables contractuales mediante listas de chequeo antes de su presentación a la supervisión del convenio.

Indicadores

Indicador 1: Cobertura de verificación

- Fórmula: (Número de entregables verificados mediante lista de chequeo / Número total de entregables programados) × 100.
- Meta: 100%.

Indicador 2: Cumplimiento documental

- Fórmula: (Número de entregables aprobados sin requerimientos de ajuste / Total de entregables presentados) × 100.
- Meta: Igual o superior al 95%.

Indicador 3: Oportunidad en la entrega

- Fórmula: (Número de entregables presentados dentro de los plazos establecidos / Total de entregables programados) × 100.
- Meta: 100%.

Cronograma

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4 en adelante
Identificación de obligaciones	X			
Diseño de listas de chequeo	X			
Socialización al equipo	X			
Implementación		X	X	X
Seguimiento y evaluación		X	X	Permanente

Resultado Esperado

Fortalecer los mecanismos de control interno del convenio, reduciendo errores, omisiones y devoluciones de documentos, asegurando la entrega oportuna y de calidad de todos los productos contractuales exigidos por la SDIS.

Jardin Infantil EMANUEL

FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA VERIFICACIÓN DE ENTREGABLES CONTRACTUALES

Convenio: _____

Entidad: Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS

Periodo de verificación: _____

Responsable de la elaboración: _____

Responsable de la revisión: _____

Fecha de verificación: ____ / ____ / _____

Tipo de entregable:
☐ Informe técnico
☐ Informe financiero
☐ Soportes de atención
☐ Gestión documental
☐ Otro: _____

Lista de Verificación

No.	Criterio de Verificación	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1	El documento corresponde al periodo solicitado.		
2	Se presenta dentro del plazo establecido en el convenio.		
3	Contiene todos los anexos requeridos.		
4	La información es clara, completa y coherente.		
5	Los datos reportados coinciden con los registros institucionales.		
6	Incluye las evidencias de ejecución correspondientes.		
7	Los soportes cuentan con firmas y aprobaciones requeridas.		

8	Cumple con los lineamientos técnicos establecidos por la SDIS.		
9	Cumple con los requisitos administrativos y financieros aplicables.		
10	Se encuentra debidamente archivado en medio físico o digital.		

Resultado de la Verificación

Total de criterios evaluados: _____

Criterios cumplidos: _____

Porcentaje de cumplimiento: _____ %

Concepto final:

☐ Aprobado para entrega

☐ Requiere ajustes

☐ No aprobado

Hallazgos Identificados

_____

_____

_____

Acciones Correctivas Requeridas

Hallazgo Acción Correctiva Responsable Fecha Compromiso

Seguimiento

Fecha de cierre de acciones correctivas: ____ / ____ / _____

Observaciones finales:

_____

Firmas

Elaboró: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Revisó: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Aprobó: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Jardin Infantil EMANUEL

MATRIZ DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE ENTREGABLES CONTRACTUALES

Convenio: _____

Operador/Entidad: _____

Mes de seguimiento: _____

Responsable del seguimiento: _____

No.	Entregable Contractual	Fecha Programada de Entrega	Fecha Real de Entrega	Lista de Chequeo Aplicada (Sí/No)	Estado (Cumple/No Cumple)	Observaciones	Acción Correctiva	Responsable	Fecha de Cierre
1									
2									
3									
4									
5									

Consolidado Mensual

Indicador	Resultado
Total de entregables programados	
Total de entregables entregados	
Entregables entregados oportunamente	
Entregables con lista de chequeo aplicada	
Entregables aprobados sin ajustes	
Entregables que requirieron correcciones	
Porcentaje de cumplimiento contractual	
Porcentaje de oportunidad en la entrega	

Jardin Infantil EMANUEL

Fórmulas de Seguimiento

Cumplimiento contractual (%)
(Total de entregables cumplidos / Total de entregables programados) x 100

Oportunidad en la entrega (%)
(Entregables entregados dentro de la fecha establecida / Total de entregables programados) x 100

Aplicación de listas de chequeo (%)
(Entregables verificados con lista de chequeo / Total de entregables programados) x 100

Análisis de Resultados

Logros alcanzados

Dificultades identificadas

Acciones de mejora implementadas

Compromisos para el siguiente mes

Aprobación

Responsable del seguimiento: _____

Firma: _____

Coordinador(a) del Convenio: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

Jardin Infantil

EMANUEL