HI El Trencito
Fe y Alegría Colombia

HOGAR INFANTIL EL TRENCITO



PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

2026

HI El Trencito
Calle 49D n.º 3c-80 Sur, barrio Palermo Sur, Bogotá, Colombia
https://www.feyalegria.org.co | (+57) (601) 3058151340, 2797320

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN……..…. 3

OBJETIVO GENERAL …….…. 4

OBJETIVOS ESPECIFICOS …… 4

ANÁLISIS RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SERVICIO…….... 5

Componente familia, comunidad y redes…….....6

Componente pedagógico ……8

Componente ambientes educativos y protectores ……..…9

Componente administrativo y de gestión ……..……..11

Componente talento humano ……..12

CRONOGRAMA PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN……..14

REGISTRO DE AVANCES EN LAS ACCIONES DE MEJORA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO……16

Componente ambientes educativos y protectores ……..……..16

Componente familia comunidad y redes……17

Componente pedagógico……..……19

Componentes ambientes educativos y protectores……..……...21

Componente administrativo y de gestión ……22

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ……24

BIBLIOGRAFÍA……..25

INTRODUCCIÓN

Este documento propone un plan de gestión de calidad de la atención que surge del análisis de los resultados de la aplicación del formato de autoevaluación que se realiza en el marco de la caracterización y otros instrumentos, busca generar estrategias de prevención, detección y acciones de mejora que fortalezcan la calidad en la prestación del servicio.

Este plan de acción también es parte de La ley 1804 de 2016 por la cual se establece la Política de Estado para el Desarrollo Integral en la Primera Infancia de Cero a Siempre, que resalta la importancia en la mejora de la calidad en los programas, proyectos y servicios que se brindan. En conjunto con los referentes técnicos, estos elementos apuntan a garantizar una atención integral que facilite la equidad y autonomía desde los primeros pasos del niño en la educación, una convivencia pacífica de toda la comunidad en el territorio colombiano, y esto solo se logra con la acción conjunta de todas las instituciones estatales y privadas que estén comprometidas con la transformación social, que realmente suplan las necesidades que existen en la sociedad actual.

Dicho plan se llevará a cabo una vez se aplique la autoevaluación del servicio y de manera cuatrimestral se actualizará con los resultados obtenidos tras la aplicación de diferentes instrumentos destinados para tal fin (autoevaluación, encuestas de satisfacción, buzón, etc.), de modo que permita evidenciar los avances obtenidos producto de la implementación del plan. En la actualización se tendrá en cuenta el análisis de los resultados de cada evaluación de satisfacción de los usuarios lo cual servirá como un insumo para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Sin dejar de lado las tres fases: alistamiento, implementación y cierre.

Este reto se puede conseguir si se generan acciones de trabajo en grupo, desde la participación activa de las familias, el desarrollo integral de los niños, un ambiente sano, saludable y seguro, la cualificación del talento humano y las articulaciones interinstitucionales, será una realidad asegurada; sin olvidar la garantía de los derechos para que desde siempre se ejerza ciudadanía, y se cumpla con el compromiso de la reconstrucción de los escenarios más vulnerables permitiendo que las niñas y niños sean agentes transformadores que inciten comportamientos adecuados y promuevan la sana participación de todas las personas como colaboradores principales en la reconstrucción de todo el país.

OBJETIVO GENERAL

Generar acciones de autoevaluación que permitan reflexionar sobre lo que se hace en el hogar infantil, comprendiendo de esta manera lo que sucede en cada una de las dinámicas que se realizan desde los componentes de trabajo y en general en el servicio, con el fin de que se promueva dialogo y participación en la toma de decisiones que sean racionales y que permitan afianzar aciertos y corregir desaciertos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Obtener los resultados de la aplicación del Formato de Autoevaluación en la UDS y poder identificar que estándares resultan en estado de riesgo (amarillo) o crítico (rojo).
- ✓ Plantear, planear y socializar las diferentes estrategias metodológicas que se llevarán a cabo en el fortalecimiento de las condiciones de calidad que se vieron afectadas en la aplicación de la autoevaluación desde los seis componentes de la atención.
- ✓ Dar a conocer el programa de fortalecimiento, describiendo las actividades asociadas a las fases de alistamiento, ejecución y cierre, definiendo los roles y las responsabilidades, y a su vez, haciendo énfasis en el sentido del fortalecimiento, fundamentado en el reconocimiento de las particularidades, intereses y necesidades del servicio y del territorio.

- ✓ Presentar los instrumentos que aran parte del seguimiento y evaluación en la ejecución del plan, que propicien acciones oportunas y pertinentes desde la gestión pedagógica, administrativa, movilización social y el apoyo a la supervisión.

ANÁLISIS RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Hogar Infantil El Trencito se constituye como un espacio de formación integral de los Niños entre los 12 meses hasta los 4 años con 10 meses de edad aproximadamente, donde se aúnan esfuerzos y voluntades para ofrecerles una atención de calidad. Se concibe como un espacio promotor de habilidades que desarrollan sus acciones de acuerdo con la filosofía de FE Y ALEGRÍA y los requerimientos técnicos de prestación del programa determinados por ICBF como entidad reguladora.

El hogar Infantil es un centro promotor de habilidades y desarrollo de competencias, lo que lo convierte en un lugar intencional de aprendizaje y no como ente de protección que cuidan y guardan niños.

Desde el concepto de educación integral vemos el Hogar Infantil como un espacio propicio para permitir a los niños crecer y desarrollarse plenamente, buscando que se convierta en multiplicadores de acciones de transformación y mejoramiento de vidas y contextos, creando cada vez con mayor fuerza las bases para la construcción de una sociedad más justa e incluyente.

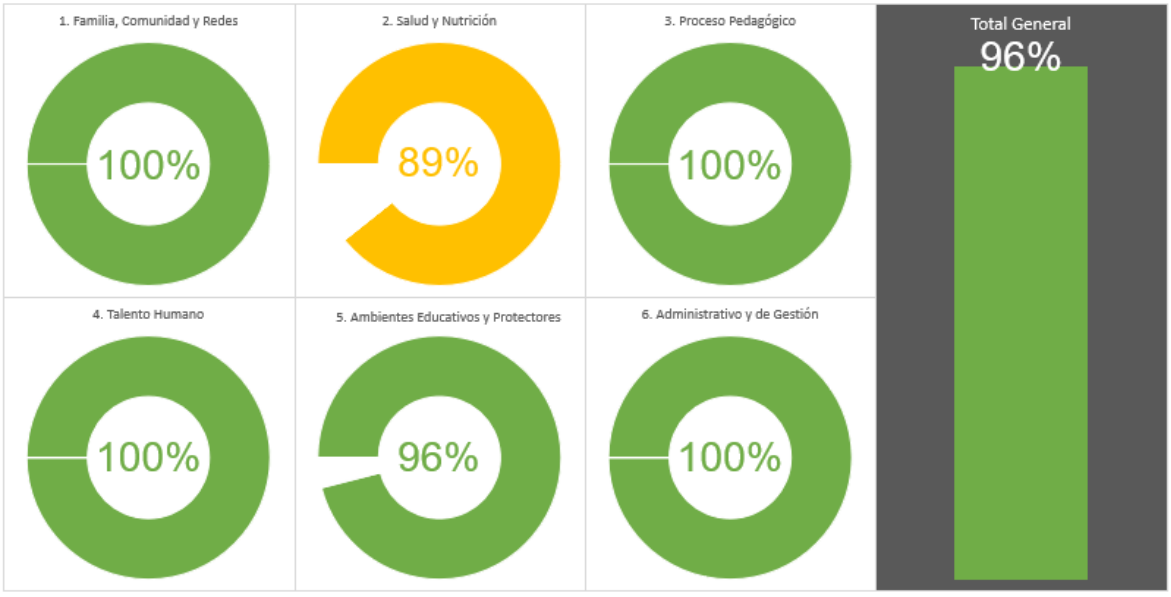
El análisis con el talento humano, gestión administrativa y las actividades con las familias nos lleva a continuar respondiendo y adelantando acciones de mejora según los estándares de calidad, ya que buscamos ser la innovación y creación de nuevas ideologías educativas y para esto estamos trabajando y apuntando a una educación de la más alta calidad teniendo en cuenta las necesidades e intereses de los niños beneficiarios.

Luego del trabajo mancomunado en la aplicación de los estándares de calidad referidos puntualmente a la prestación del servicio por parte del Hogar Infantil El Trencito, se evidencia la necesidad de ampliar y reforzar el trabajo, apoyándose en la comunidad educativa y en la ejecución de estrategias didácticas, que incrementen el aprendizaje desde y para la vida.

De acuerdo con la autoevaluación realizada y a través de su respectiva socialización con el talento humano, se establecieron estrategias de trabajo, que buscarán involucrar a toda la comunidad en el desarrollo de diferentes acciones, cuyo objetivo será fortalecer la calidad de servicio.

A continuación, se realiza descripción de los resultados de la autoevaluación del servicio realizada en un primer momento en el hogar infantil: Estos resultados como lo muestra el grafico arroja un 91% de cumplimiento en las condiciones de calidad.

RESULTADOS GENERALES POR COMPONENTES DE AUTOEVALUACIÓN DEL SERVICIO



COMPONENTE FAMILIA COMUNIDAD Y REDES

1. Componente Familia, Comunidad y Redes 100%	
	Estándar 1: Verifica la existencia del registro civil de las niñas y los niños (y del documento de identidad de las mujeres gestantes). En los casos de no contarse orienta y hace seguimiento a la familia y cuidadores y adelanta acciones ante la autoridad competente, según corresponda.
	Estándar 2: Realiza una Caracterización del grupo de familias o cuidadores y de las niñas, los niños y las mujeres gestantes, en la que se tienen en cuenta las redes familiares y sociales, aspectos culturales, del contexto y étnicos.
	Estándar 3: Identifica posibles casos de amenaza y vulneración de los derechos de los niños, las niñas y las mujeres gestantes y activa la ruta de protección ante las autoridades competentes. Nota: En los casos en donde aplique la jurisdicción especial o los mecanismos de gobierno propio, se seguirá la ruta de protección establecida
	Estándar 4: Implementa acciones de articulación con autoridades, instituciones, servicios sociales, comunidades y los diferentes actores de su territorio, para promover redes protectoras para las niñas, los niños y las mujeres gestantes
	Estándar 5: Cuenta con un pacto de convivencia construido con la participación de las niñas, los niños y las mujeres gestantes, sus familias, o cuidadores, y el talento humano de la Unidad.
	Estándar 6: Elabora e implementa un plan de formación y acompañamiento a familias o cuidadores y mujeres gestantes que responde a sus necesidades, intereses y características, para fortalecer las prácticas de cuidado y crianza de niños y niñas, de manera que se promueva su desarrollo integral
	Estándar 7: Facilita a la comunidad y a los usuarios el ejercicio del control social sobre la calidad de la atención.



Se debe continuar fortaleciendo el plan de formación y acompañamiento a las familias teniendo en cuenta el análisis completo del diagnóstico situacional que se alimentó de acuerdo con la información registrada en la ficha de caracterización. Adicionalmente consolidar, actualizar y promocionar el pacto de convivencia con todos los aportes entregados por parte de las familias, talento humano y niños.

La UDS cuenta con; el protocolo para la activación de la ruta de atención y actuación ante el ICBF o la entidad competente del ente territorial para casos de amenaza, vulneración e inobservancia de derechos, el directorio actualizado de autoridades reconocidas en su territorio y los soportes de la jornada de socialización del servicio de acuerdo con lo establecido en la Guía de socialización de servicios de primera infancia de las EAS.

Cabe resaltar que en este componente la familia desempeña un papel muy importante como primer responsable en la formación de las niñas y niños. La familia es el vínculo que fortalece y protege el desarrollo integral de las niñas y los niños, a través de la crianza responsable y la garantía de sus derechos.

En esta medida la UDS genera espacios donde se fortalece este importante papel, como agente de cambio a nivel social y cultural, a través de espacios de formación se ayuda a las familias a identificar las diferentes entidades que permiten cumplir y/o restablecer los derechos en el momento que se vean vulnerados.

Es importante mencionar que los padres, madres y/o cuidadores, además de ello, tienen el rol de ser agentes educativos y por ende, el Hogar Infantil debe proporcionar herramientas que de alguna manera les permita conocer de cerca la mejor manera de acercarse a ellos en este ámbito, generar nuevas estrategias, innovar en acciones y actividades que favorezcan su desarrollo integral y además tener la capacidad de identificar situaciones que atenten contra el bienestar de la comunidad educativa para canalizar la información y garantizar sus derechos.

En esa medida también se deben ajustar las acciones previstas para llevar a feliz término este acompañamiento; por ello se comparte a continuación el panorama de las acciones que se prevén para realizar un trabajo en equipo involucrando a las familias principalmente con el apoyo de las entidades que centran su atención en la atención a la primera infancia

El objetivo principal de este componente es poder brindar a la familia el fortalecimiento de la base principal de la sociedad, también de la movilización para garantizar los derechos de los niños, con la finalidad de tener entornos seguros en los hogares, también desempeña un papel muy importante como primer responsable en la formación de las niñas y niños. La familia es el primer vínculo afectivo que fortalece y protege el desarrollo integral, a través de la crianza responsable. En esta medida la UDS genera espacios para fortalecer en la comunidad, así mismo participa como agente de cambio a nivel social y cultural,

a través de espacios de formación se ayuda a las familias a identificar las diferentes entidades que permiten cumplir y/o restablecer los derechos en el momento que se vean vulnerados, activando las rutas de atención.

Actualmente se busca fortalecer a la familia a través de diferentes acciones, creando espacios para formarlas y que puedan ser partícipes de la formación de los niños. De acuerdo con las características específicas de la modalidad de atención de la UDS.

El Hogar Infantil busca brindar a las familias herramientas para ser implementadas en los hogares, permitiéndoles conocer nuevas estrategias, con la finalidad de fortalecer los vínculos afectivos, identifiquen situaciones que atenten contra el bienestar de la comunidad educativa y haciendo valer los derechos de los niños. Es importante mencionar que, para poder llevar a cabo las diferentes acciones, se debe trabajar en conjunto con la familia, la comunidad educativa y los entes nacionales para estar en la misma sintonía.

COMPONENTE PEDAGÓGICO

3. Componente Proceso Pedagógico 100%	Estándar 24: Cuenta con un proyecto pedagógico/propuesta pedagógica coherente con los fundamentos técnicos, políticos y de gestión de la estrategia de atención integral a la primera infancia y los referentes técnicos de educación inicial, que responda a la realidad sociocultural y a las particularidades de las niñas, los niños y sus familias o cuidadores (mujeres gestantes).
	Estándar 25: Planea, implementa y hace seguimiento a las experiencias pedagógicas y de cuidado llevadas a cabo con las niñas y los niños, orientadas a la promoción del desarrollo infantil, en coherencia con su proyecto pedagógico, los fundamentos técnicos, políticos y de gestión de la atención integral y las orientaciones pedagógicas nacionales y territoriales de educación inicial.
	Estándar 26: Implementa acciones de cuidado con las niñas y los niños que promueven el bienestar, la seguridad y el buen trato
	Estándar 27: Dispone de ambientes enriquecidos para el desarrollo de experiencias pedagógicas intencionadas.
	Estándar 28: Realiza seguimiento al desarrollo de cada niña y niño y lo socializa con las familias o cuidadores como mínimo tres veces al año.
	Estándar 29: Desarrolla jornadas pedagógicas mínimo una vez al mes con el talento humano para fortalecer su trabajo.
	Estándar 30: Cumple con los perfiles del talento humano que se requieren para la atención de las niñas los niños, y las mujeres gestantes con un enfoque diferencial.



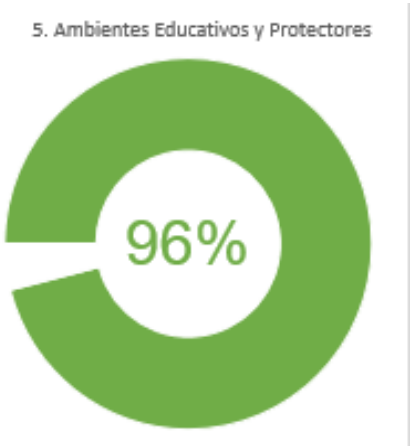
Con el ejercicio de autoevaluación se evidencio que en componente pedagógico cuenta con procesos claros y coherentes con la misionalidad de la primera infancia responde positivamente elaborar un Proyecto Pedagógico acorde con las características socioculturales de las niñas y niños y sus familias y el contexto, asimismo se garantiza una planeación, implementación y seguimiento a las experiencias pedagógicas, en coherencia con los fundamentos técnicos, políticos y de gestión de la atención integral, se implementan acciones de cuidado con las niñas y los niños que promueven el bienestar, la seguridad y el buen trato, los ambientes pedagógicos posibilitan el juego, la exploración del medio, la literatura y las expresiones artísticas de acuerdo con la planeación de experiencias pedagógicas, se realiza seguimiento al desarrollo de cada niña y niño y se socializa con las familias después de su aplicación, además se desarrollan jornadas pedagógicas una vez al mes con todo el talento humano de la UDS para fortalecer su quehacer pedagógico.

El Hogar infantil integra a la comunidad dentro de la formación a la primera infancia, teniendo en cuenta una serie de características, habilidades y destrezas que en la actualidad son referentes para poder desarrollar todo el potencial de las niñas y niños vinculados a la UDS.

La planeación pedagógica sigue llevando parámetros, en donde cada una de las agentes educativas de acuerdo con el nivel a cargo, planeará, implementarán, evaluarán y harán seguimiento a los niños de acuerdo con los intereses y necesidades que nacen a partir del diagnóstico que se realizó durante el periodo de adaptación, en donde surgieron los juegos para trabajar que permitirán fortalecer sus habilidades y competencias adquiridas durante su primera etapa.

COMPONENTE AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES

5. Componente Ambientes Educativos y Protectores 96%	Estándar 34: Los espacios y/o infraestructuras donde se presta la atención están ubicados fuera de zonas de riesgo no mitigable por causas naturales o humanas de acuerdo con la normatividad técnica vigente.
	Estándar 35: Cuenta con concepto de uso del suelo permitido o compatible para jardín infantil o centro de desarrollo infantil o institución educativa
	Estándar 36: Para inmuebles construidos a partir del año 2011, cuenta con licencia de construcción expedida para su funcionamiento. Para inmuebles construidos antes del 2011, cuenta con un certificado expedido por la secretaria de planeación de la entidad territorial o quien haga sus veces, que evidencie que la infraestructura es apta para su funcionamiento
	Estándar 37: El inmueble garantiza espacios accesibles que permitan la autonomía y la movilidad de todas las personas en la unidad/sede de acuerdo a la normatividad vigente.
	Estándar 38: El inmueble o espacio cumple con las condiciones de seguridad con relación a los elementos de la infraestructura.
	Estándar 39: Dispone de agua potable, energía eléctrica, manejo de aguas residuales, sistema de recolección de residuos sólidos y algún medio de comunicación de acuerdo con la oferta de servicios públicos, sistemas o dispositivos existentes en la entidad territorial
	Estándar 40: Cuenta con un inmueble que cumple con las condiciones de la planta física establecidas en las especificaciones para las áreas educativa, recreativa, administrativa y de servicios (ver tabla en el manual operativo de la modalidad). Dichas especificaciones tendrán en cuenta los espacios diferentes y particulares según las características étnicas y culturales de la población atendida.
	Estándar 41: Documenta e implementa un Plan para la gestión de riesgos de accidentes o situaciones que afecten la vida o integridad de las niñas, los niños y mujeres gestantes.
	Estándar 42: Se recoge en el estándar 4 del componente Familia Comunidad y Redes
	Estándar 43: Realiza el registro de novedades (accidentes, cambios en los estados de salud, cambios en los estados físicos-emocionales, razones de inasistencia y/o llegadas tarde, incapacidades) de las niñas y los niños y de las mujeres gestantes, así como de las acciones emprendidas y el seguimiento frente las mismas.
	Estándar 44: Adelanta las gestiones necesarias para que las niñas y los niños cuenten con una póliza de seguro contra accidentes
	Estándar 45: Documenta e implementa el Plan de Gestión de Riesgos de Desastres.
	Estándar 46: Dispone de muebles, elementos y material didáctico pertinente para las necesidades de desarrollo integral de la población atendida y el contexto sociocultural, que cumplan con condiciones de seguridad y salubridad y que sean suficientes de acuerdo con el grupo de atención, así como para el desarrollo de las actividades administrativas.
	Estándar 47: Se verifica en el estándar 46.
	Estándar 48: Se verifica en el estándar 46.
	Estándar 49: Se verifica en el estándar 41.
	Estándar 50: Se verifica en el estándar 41.
	Obligación contractual: La unidad cuenta con un aviso visible donde se identifica que se presta un servicio público de bienestar a través de la Entidad Administradora del servicio y el ICBF.



Se observo que el espacio físico donde se presta el servicio de atención a la primera infancia no cuenta con la Certificación de la Oficina de Planeación Municipal, tampoco cumple con todas las condiciones de seguridad con relación a los elementos de la infraestructura (*ambiente inseguro, humedad, tapetes, vidrios,*), se realizan las gestiones para subsanar los mantenimientos o reparaciones necesarias. Se comunica a la entidad administrativa las observaciones y registros y hallazgos de la supervisión del contrato y de las otras entidades de las cuales se reciben visitas, se generar algunas intervenciones correctivas en el primer semestre de baños, lavamanos, pintura de puertas, instalación de esquineros y protectores, instalación de enchape de fácil limpieza en una de las zonas de la cocina, cambio de algunos vidrios rotos en diferentes espacios. Estas intervenciones fueron revisadas por la supervisión del contrato.

Sin embargo, aun hace falta realizar mas intervenciones de pintura, resane, intervención de grietas, cambio de vidrios, entre otros, además se evidencia la necesidad de realizar mantenimientos preventivos para que no se conviertan en correctivos.

Se precisa que la UDS responde con obligaciones tales como: muebles, elementos y material didáctico pertinente para el desarrollo de las actividades tanto pedagógicas como administrativas, dispone de todos los servicios públicos (agua potable, energía eléctrica, manejo de aguas residuales, sistema de recolección de residuos sólidos, entre otros), documenta e implementa el Plan de Gestión de Riesgos de desastres y accidentes, todas las niñas y niños cuenta con una póliza de seguro en caso de accidentes y se realiza el registro de novedades de las niñas y los niños, así como las acciones emprendidas y el seguimiento frente las mismas.

Este componente se caracteriza por sus entornos sociales, culturales y los espacios tangibles necesarios para que a las niñas y los niños se les garantice un aprendizaje pleno desde el arte, la recreación, el deporte, la expresión corporal y un sin número de actividades propuestas y acompañadas por la comunidad educativa, cuyo objetivo es complementar formación de la primera infancia, cabe resaltar que la infraestructura física del Hogar Infantil El Trencito es amigable con el medio ambiente y está estrechamente ligada con la didáctica que busca hacer del aprendizaje un proceso pedagógico sólido y eficaz.

Para mencionar algunas de las posibles falencias detectadas a través de la caracterización, se pueden mencionar aquellas zonas aledañas al Hogar Infantil y sobre todo en horas de la mañana, se presentan numerosas falencias de seguridad dentro de las que se pueden mencionar: Ausencia de la vigilancia por parte de la

policía nacional, hurto a personas, consumo de sustancias psicoactivas, presencia de habitantes de la calle, entre otras situaciones. Los padres de familia aseguran que, de camino al Hogar Infantil, deben cruzar por estos sectores con las niñas y niños; por tanto, se hace inevitable presenciar y a veces ser víctimas de los escenarios mencionadas anteriormente.

Los padres de familia indican que el sector conocido como *La Reconquista,* es un lugar donde se requiere ser cuidadosos, ya que se hace constante la presencia de habitantes de la calle y estos a su vez consumen sustancias psicoactivas, la problemática se hace más preocupante cuando las niñas y niños tienen que pasar por este lugar, debido a que algunos padres de familia tienen sus casas en este sector

La vinculación de la comunidad permite reducir las afectaciones de los distintos escenarios relacionados con el entorno formativo de las niñas y los niños, para que la participación sea activa se llevan a cabo diferentes ejercicios entre los cuales se puede mencionar la formación para el cuidado del medio ambiente, manejo adecuado de residuos, propuesta e implementación del plan de gestión de riesgos, instrucción sobre pautas de crianza, conformación de grupos de apoyo, divulgación sobre rutas y atención de aquellos casos en los que se vulneren los derechos fundamentales de las niñas y los niños, corresponsabilidad comunitaria, entre otros.

COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN

6. Componente Proceso Administrativo y de Gestión 100%	Estándar 51: Documenta las estrategias organizacionales que le dan identidad como organización que atiende a la primera infancia.
	Estándar 52: Vincula al talento humano bajo una modalidad de contratación legal vigente, que cumpla con las formalidades plenas según lo estipulado por la ley laboral y civil.
	Estándar 53: Documenta e implementa, de acuerdo con las orientaciones vigentes, la gestión documental de la información sobre las niñas, los niños, mujeres gestantes, sus familias o cuidadores, el talento humano y la gestión administrativa y financiera.
	Estándar 54: Registra y actualiza la información de las niñas, los niños, mujeres gestantes, sus familias, cuidadores y el talento humano a través de los mecanismos que definan las entidades competentes.
	Estándar 55: Cuenta con la información de los padres, las madres o los adultos responsables de las niñas, los niños y mujer gestante en un directorio completo y actualizado.
	Estándar 56: Cuenta con un mecanismo que permita registrar, analizar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos y generar las acciones pertinentes.
	Estándar 57 y 58: Se verifica en el instrumento de verificación de condiciones de EAS.
	Estándar 59: Define, documenta e implementa procesos de evaluación de gestión, de resultados y de satisfacción del servicio en cada uno de los componentes de calidad de la modalidad y, a partir de ello, implementa las acciones de mejora correspondientes.



Para el componente administrativo y de gestión se observa un cumplimiento del 100% lo que es muy satisfactorio, sin embargo, la UDS debe estar en constante mejora para mantener el porcentaje.

La UDS asegura un proceso de selección, inducción, contratación legal, bienestar y evaluación del desempeño del talento humano de acuerdo con el perfil y el cargo a desempeñar, cuenta con el Registro de Asistencia Mensual (RAM) diligenciado

completamente, la información de los padres, las madres o los adultos responsables de las niñas y los niños en un directorio completo y actualizado y se cuenta con un mecanismo que permita registrar, analizar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos y generar las acciones pertinentes.

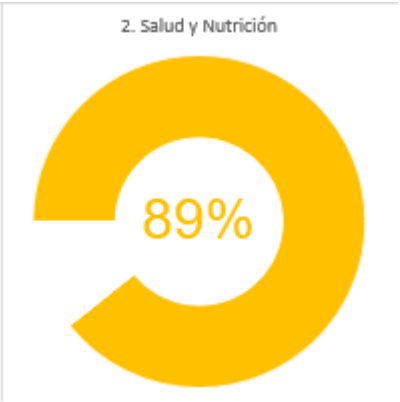
El componente en mención, relaciona la forma como están establecidos los procesos de organización y administración de los proyectos que se planean dentro del Hogar Infantil, en él se fundamenta la aplicación de otros componentes por medio de la documentación legal, apropiación por parte de la entidad organizacional, propósito social, gestión documental, desarrollo y entrega de soportes e informes técnicos, organización de la información dispuesta para presentar en los comités técnicos operativos, estudio y desarrollo de los procesos reglamentarios, financieros y contables, resguardo de la información física y magnética otorgada por los padres de familia y el todo el talento humano, creación

y retroalimentación del directorio de usuarios, cuidadores y talento humano asociados a la UDS, desarrollo de la evaluación institucional, aplicación de la encuesta de satisfacción respecto a la gestión realizada por cada componente de la atención, garantizar el correcto diligenciamiento de los documentos ya sean públicos o institucionales, manejo y control de compras e inventarios y la garantía de que hayan mecanismos que permitan a los usuarios del servicio dar a conocer su punto de vista y posteriormente dar respuesta a dichas observaciones.

Es importante recalcar que para el presente año no ha ocurrido, pero en la mayoría de las ocasiones se presentan demoras en la vinculación del talento humano, esto debido a que el proceso de contratación tiene falencias debido a que las personas no se presentan a las entrevistas o luego de presentarse e iniciar el proceso de contratación se retiran. No obstante, el talento humano contratado cumple con el perfil establecido de acuerdo con el manual operativo.

COMPONENTE DE SALUD Y NUTRICIÓN

2. Componente Salud y Nutrición 89%	Estándar 8: Verifica la existencia del soporte de afiliación de las niñas y los niños y las mujeres gestantes al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
	Estándar 9: Implementa estrategias para la promoción de la práctica de la lactancia materna, en forma exclusiva para niños y niñas menores de seis meses de edad y en forma complementaria de los seis meses a los dos años y más, con el talento humano de la modalidad, las familias, cuidadores y mujeres gestantes.
	Estándar 10: Verifica la asistencia de las niñas, los niños a la consulta de valoración integral en salud (control de crecimiento y desarrollo) y de las mujeres gestantes a la asistencia de los controles prenatales.
	Estándar 11: Implementa acciones para la promoción de la vacunación de las niñas y los niños y las mujeres gestantes y verifica periódicamente el soporte de vacunación de acuerdo con la edad. En los casos en los que el esquema se encuentre incompleto, orienta y hace seguimiento a la familia, cuidadores o mujeres gestantes y adelanta acciones ante la autoridad competente, según corresponda.
	Estándar 12: Identifica y reporta de forma oportuna los casos de brotes de enfermedades inmunoprevenibles, prevalentes y transmitidas por alimentos (ETA).
	Estándar 13: En caso de brindar alimentación directamente o a través de un tercero, aplica una minuta patrón.
	tercero, elabora y cumple con el ciclo de menús y análisis nutricional, de acuerdo con la minuta patrón, teniendo en cuenta las prácticas culturales de alimentación y de consumo. Nota: En los casos en donde exista población mayoritariamente étnica, se concertará el ciclo de menús.
	Estándar 15: Realiza periódicamente la toma de medidas antropométricas a cada niña, niño y mujer gestante y hace seguimiento a los resultados.
	Estándar 16: Cuenta con el concepto higiénico sanitario favorable, emitido por la autoridad sanitaria competente.
	Estándar 17: Cuenta con Plan de Saneamiento Básico en coherencia con la particularidad del contexto. Nota: En el caso de las comunidades étnicas deberá ser concertado con sus autoridades y entidad competente Nota: En caso que el servicio de alimentación se preste a través de forma directa o a través de un tercero
2. C	Estándar 17: Cuenta con Plan de Saneamiento Básico en coherencia con la particularidad del contexto. Nota: En el caso de las comunidades étnicas deberá ser concertado con sus autoridades y entidad competente Nota: En caso que el servicio de alimentación se preste a través de forma directa o a través de un tercero
	Estándar 18: Documenta las buenas prácticas de manufactura (BPM).
	Estándar 19: Aplica buenas prácticas de manufactura en el almacenamiento de alimentos.
	Estándar 20: Aplica buenas prácticas de manufactura en la preparación de alimentos.
	Estándar 21: Aplica buenas prácticas de manufactura en el servido y distribución de alimentos.
	Estándar 22: El personal manipulador de alimentos aplica buenas prácticas de manufactura.



Desde el componente de salud se verifica la afiliación a SGSSS, para la garantía de los derechos de los usuarios se evidencia que dos usuarios migrantes no cuentan con afiliación efectiva a salud , desde el servicio se les ha orientado al respecto y están en consecución del PPT para realizar los trámites de afiliación, por tanto están en proceso y gestión para que el sistema de salud los reconozca y los incluya en la base de Datos Única de Afiliados, BDUA del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Se realizan diversas actividades con padres de familia sobre la promoción de la lactancia materna, su importancia en el adecuado desarrollo de los niños y la protección de la salud de forma inmediata y a lo largo de sus vidas, como la información que queda, en la memoria inmunológica del organismo. Para el mes de agosto se planea seguir fortaleciendo el tema, adicionalmente, con talento humano; con lema para la promoción de la lactancia materna correspondiente a este año.

La asistencia a controles de primera infancia, en lo concerniente a la valoración realizada por la EAPB de cada usuario se cuenta con un porcentaje alto de incumplimiento de niños sin controles de crecimiento y desarrollo, en los que se observa falta de compromiso por parte de los padres para la solicitud de citas en las IPS para dar cumplimiento a este requerimiento y 3 niños que has presentado barreras administrativas por portabilidad,(con frecuente seguimiento y acompañamiento desde el hogar infantil y con reciente solución de portabilidad) aun uno de ellos con espera de asignación de citas médicas por profesionales en la salud), Se cumple con plan de formación a familias que incluye el tema de rutas integrales en salud y controles de infancia, así como diligenciamiento de compromisos con las familias para en cumplimiento de la valoración integral establecida para cada grupo de edad.

Frente a la vigilancia al cumplimiento del esquema de vacunación, se encuentra vigilancia permanente del cumplimiento de las inmunizaciones incluidas en el esquema nacional, por parte el componente de salud y apoyo de las agentes educativas orientación para completar esquema de vacunación, sobre todo de los niños que van cumpliendo los cinco años de edad y que requieren la vacuna de esta edad, se continúa seguimiento individual a los casos que se identificaron durante las vinculaciones y la caracterización de revisión de documentos en salud realizada por el componente.

No se identifican brotes en la unidad que requieran notificación a los sistemas de vigilancia epidemiológica, para la atención de brotes que requieran medidas de salud pública, sin embargo, si hay presencia de enfermedades prevalentes de la infancia como la IRA y la EDA que generan incapacidad y requieren vigilancia al estado de salud y las atenciones solicitadas por los cuidadores a sus entidades aseguradoras, lo cual es consolidado de manera mensual. Así mismo la socialización de las alertas en salud de acuerdo con los cambios climáticos y comportamiento epidemiológico y sociodemográfico.

Garantizar el cumplimiento de la minuta patrón, de acuerdo con la recomendación de calorías y nutrientes para la población usuaria de la UDS, por grupo etáreo suministrando la porciones programadas y estipuladas.

Garantizar cumplimiento al ciclo de menús de acuerdo con la programación, garantizando procesos de cadena alimentaria, compra de alimentos, almacenamiento de alimentos, preparación y distribución de estos.

Como también la facilitación de veedurías de la comunidad educativa a las actividades del servicio de alimentación.

Realización de tamizaje nutricional según la periodicidad y programación del manual operativo, así como registro en la plataforma cuéntame los resultados de dicha actividad; respuestas según solicitudes de calidad del centro zonal frente al proceso, socialización de los resultados del tamizaje individual, así como la socialización de acciones de promoción y prevención frente alertas sobre el estado nutricional de los usuarios.

La UDS cuenta con conceptos sanitario-favorables, tanto por infraestructura como por servicio de alimentos , se cuenta con documento de plan de saneamiento básico para el 2026 de acuerdo con las particularidades de la UDS, el cual se pone en marcha en todos los procesos de operación de la unidad, así como se cuenta con plan de formación permanente sobre el plan y diligenciamiento de formatos de verificación del cumplimiento a las operaciones realizadas para dar cumplimiento de los estipulado en el plan.

Se cuenta con manual de buenas prácticas de manufactura para 2026, con todas las operaciones para garantizar preparación de alimentos inocuos y seguros.

En los procesos de almacenamiento de alimentos se tienen en cuenta, condiciones de limpieza y desinfección, así como se garantiza sistema PEPS de almacenamiento de alimentos, control de temperaturas de almacenamiento, así como muestras control para establecer calidad microbiológica de alimentos, si es requerido.

Se garantiza buenas prácticas de manufactura en la producción de alimentos, frente a limpieza y desinfección, técnicas de preparación de alimentos de acuerdo con la guía de preparación de alimentos, aplicando cantidades necesarias según análisis químico y todas las verificaciones de control recepción de alimentos, almacenamiento de alimentos por tipo de alimento, control de temperaturas de almacenamiento y de cocción, sistema PEPS, producción de raciones diarias.

Así mismo se garantiza buenas prácticas de manufactura en el servido de alimentos garantizando porciones establecidas en el menú patrón, así misma estandarización de porciones para garantizar entrega de raciones según el patrón. En general se cumplen con el protocolo de las BPM establecidas para el HI

Motivar a la comunidad educativa en la realización de actividades, que promocionen los hábitos de vida saludable, con espacios en condiciones higiénicas, para la salud de los niños.

Brindar orientación a las familias de la UDS sobre los procesos de malnutrición infantil y lo riesgos para la salud.

COMPONENTE TALENTO HUMANO

4. Componente Talento Humano 100%	Estándar 30: Cumple con los perfiles del talento humano que se requieren para la atención de las niñas los niños, y las mujeres gestantes con un enfoque diferencial.
	Estándar 31: Cumple con el número de personas requeridas para asegurar la atención según el número total de niñas y niños, de acuerdo con lo establecido en las tablas de proporción de talento humano para la modalidad institución por servicio.
	Estándar 32: Implementa o gestiona y hace seguimiento al plan de cualificación del talento humano, de acuerdo con la oferta territorial sectorial.
	Estándar 33: Documenta e implementa un proceso de selección, inducción, bienestar y evaluación del desempeño del talento humano de acuerdo con el perfil, el cargo a desempeñar y las particularidades culturales y étnicas de la población.



La UDS con el apoyo de Fe y Alegría de Colombia le apuestan a la mejor gestión del talento humano, como estrategia para optimizar la calidad de atención que se brinda, desempeñándose cada vez mejor en el campo de la educación inicial.

El hogar infantil define un perfil propio para los agentes educativos, teniendo en cuenta los principios, características y dinámicas institucionales de fe y alegría, con el objetivo de conformar un conjunto de competencias y habilidades que hacen posible la ejecución de la visión y misión de la UDS y la propuesta educativa del ciclo de educación inicial “Sentidos y Horizontes de la Educación Inicial”.

Por otro lado, la UDS involucra en todos los perfiles las condiciones de calidad enmarcadas en el manual operativo del ICBF para la atención a la primera infancia, siendo acordes al número de personas requeridas y al número de niños vinculados; generando así una cualificación asertiva que permita actualizar y amplían sus conocimientos, resignificar y movilizar sus creencias, imaginarios, concepciones y saberes y fortalecen sus capacidades y prácticas cotidianas.

Para garantizar que las acciones y estrategias relacionadas con el componente se lleven a cabo en su totalidad, se utilizan diferentes herramientas, una de ellas es la autoevaluación la cual arrojo en su momento que es necesario reforzar el plan de cualificación del talento humano, adicional a esto cabe aclarar que la UDS asegura un proceso de selección, inducción, contratación legal, bienestar y evaluación del desempeño del talento humano de acuerdo con el perfil y el cargo a desempeñar.

CRONOGRAMA PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

CRONOGRAMA
PLAN DE GESTIÒN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

FASE	ACTIVIDAD	FEBRER	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEP	OCTUBR	NOV
ALISTAMIENTO	Realizar focalización y caracterizacion de los usuarios y de la										
	Selección, aval, contratación e inducción al talento humano										
	Conformación de componentes de trabajo con el talento humano										
MPLEMENTACIÓ	Aplicación autoevaluación del servicio										
	Analisis de los resultados de la aplicación de la autoevaluación										
	Socialización al talento humano y a las familias de los resultados de la autoevaluación										
	Construcción del plan de gestión de la calidad de acuerdo a los resultados de la autoevaluación										
	Apliación encuestas de satisfaccion a talento humano, familias y niños										
	Analisis de resultados encuestas, socialización a la comunidad, elaboraciones de planes de mejora.										
	Seguimiento de la jecución del plan										
CIERRE	Evaluacion de la ejecución del plan										

Página 1

La implementación del plan está sujeta al conocimiento que todo el talento humano de la UDS, tengan del mismo, es importante que todo el personal participe en su construcción, también obedece a la participación de las familias, comunidades, niñas y niños, y a la flexibilidad, creatividad del documento e interpretación de las realidades existentes.

En esta fase de la implementación es necesario desarrollar acciones diseñadas por cada uno de los componentes de atención, de este modo, para la prestación del servicio deberá existir una articulación con todos los sectores y actores que intervienen directa o indirectamente. Teniendo en cuenta que todos son agentes importantes en el desarrollo de la primera infancia es necesario el apoyo de las regionales, centros zonales y del ICBF.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA

Con el propósito de hacer explícito el seguimiento a las acciones de mejora definidas en el Plan de Gestión de Calidad de la Atención, se incorpora la siguiente matriz. Esta herramienta permite organizar las acciones, responsables y fechas programadas de ejecución, así como registrar las observaciones y avances derivados del seguimiento periódico.

La matriz será revisada periódicamente por el equipo del Hogar Infantil y se actualizará con los resultados de las actividades realizadas, las evidencias disponibles y las situaciones que requieran ajustes. Su diligenciamiento complementa los mecanismos de seguimiento descritos en el documento, como la autoevaluación, las encuestas de satisfacción, el buzón de sugerencias y el sistema de QSR.

Componente	Acciones de mejora	Responsable(s)	Fecha programada de ejecución	Observaciones / seguimiento
Familia, comunidad y redes	Fortalecer el plan de formación y acompañamiento a las familias a partir del diagnóstico situacional y actualizar/consolidar el pacto de convivencia con aportes de familias, talento humano y niñas y niños.	Dirección / equipo del componente / talento humano	Cuatrimestral y según cronograma institucional	Registrar actividades, participación, acuerdos y ajustes requeridos. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.
Pedagógico	Fortalecer la planeación, implementación y seguimiento de experiencias pedagógicas atendiendo intereses y necesidades de niñas y niños, y continuar las jornadas pedagógicas mensuales.	Coordinación pedagógica / agentes educativas / talento humano	Mensual y seguimiento cuatrimestral	Registrar evidencias de planeaciones, jornadas, seguimiento al desarrollo y socialización con familias. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.
Ambientes educativos y protectores	Gestionar y hacer seguimiento a intervenciones pendientes de pintura, resane, grietas, cambio de vidrios y demás condiciones identificadas, fortaleciendo	Dirección / responsable administrativo / entidad administrativa competente	Según programación de mantenimiento y seguimiento permanente	Registrar hallazgos, solicitudes, avances, intervenciones realizadas y pendientes. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.

	mantenimientos preventivos.			
Ambientes educativos y protectores	Fortalecer acciones de prevención y gestión de riesgos relacionadas con condiciones de seguridad del entorno y recorridos de las familias hacia el Hogar Infantil.	Dirección / equipo de ambientes / familias / entidades competentes	Durante la vigencia 2026, con seguimiento periódico	Registrar articulaciones, orientaciones, acciones preventivas y situaciones identificadas. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.
Administrativo y de gestión	Mantener los procesos administrativos y de gestión que presentan cumplimiento, realizando verificación periódica para prevenir desviaciones y asegurar la continuidad de las condiciones de calidad.	Dirección / equipo administrativo y de gestión	Seguimiento permanente y cuatrimestral	Registrar verificaciones, novedades, acciones preventivas y resultados. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.
Salud y nutrición	Fortalecer el seguimiento a niñas y niños con barreras de acceso o incumplimiento de controles de crecimiento y desarrollo, y continuar la orientación y acompañamiento a las familias.	Responsable de salud y nutrición / agentes educativas / familias	Seguimiento mensual y cuatrimestral	Registrar casos, gestiones, compromisos familiares, avances y pendientes. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.
Salud y nutrición	Mantener la vigilancia del esquema de vacunación, enfermedades prevalentes, minuta patrón, ciclo de menús, BPM, saneamiento básico y tamizaje nutricional.	Responsable de salud y nutrición / servicio de alimentación / talento humano	Mensual y según programación	Registrar verificaciones, alertas, resultados y acciones de promoción y prevención. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.
Talento humano	Reforzar el plan de cualificación del talento humano de acuerdo con las necesidades identificadas en la autoevaluación y fortalecer capacidades y prácticas cotidianas.	Dirección / responsable de talento humano / equipo del HI	Según cronograma de cualificación 2026 y seguimiento cuatrimestral	Registrar temas, fechas, participantes, evidencias y compromisos. Evaluación de actividad por medio de acta de componente.

Nota: La fecha programada de ejecución podrá ajustarse de acuerdo con las necesidades del servicio, los resultados del seguimiento, la disponibilidad de recursos y las orientaciones de la entidad competente. Toda modificación deberá quedar registrada en la columna de observaciones.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Desde el hogar infantil se considera necesario llevar a cabo un seguimiento a las actividades realizadas desde el plan de gestión de calidad de la atención para establecer los avances y logros obtenidos desde el desarrollo de estas.

Este proceso se realiza de varias formas, una de ellas es con el talento humano, quienes se reúnen por grupos de componentes y planean, ejecutan y evalúan cada una de las actividades realizadas, para establecer recursos, tiempos y espacios físicos necesarios.

Por otra parte, el hogar infantil cuatrimestralmente realiza la aplicación de la autoevaluación que permite evaluar cada una de las actividades planeadas por componente de calidad de una manera minuciosa, y así poder identificar que estándares resultan en estado de riesgo (amarillo) o crítico (rojo) y poder generar un plan de mejora.

Adicional a lo anterior, la UDS también cuenta con los siguientes instrumentos que contribuyen en este proceso:

1. Encuesta de satisfacción del servicio a niños, niñas, talento humano y familias del HI. Esta se aplica de forma semestral.
2. Buzón de sugerencias. Este tiene apertura mensualmente.
3. Sistema de QSR de fe y alegría de Colombia. Se realiza de forma eventual.

Tras el primer diseño, implementación, seguimiento y evaluación del plan de gestión de calidad de la atención, anualmente se deberá ajustar. Para ello se tendrá en cuenta la inserción o retiro de niños, niñas y los cambios en las condiciones de las familias, así como los cambios en la situación de todos los componentes del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- MEDINA, Carlos. Hernández Luis y otros. La gestión pública participativa. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, 2008.Pág: 155.
- NOGUEIRAS, Luis. La práctica y la teoría del desarrollo comunitario: descripción de un modelo de Derechos Humanos. México: Edición Porrua. 2006.
- Decreto 3075 de 1997. Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Plan Nacional De Calidad Turística del Perú – CALTUR. Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines. Lima-Perú, 2008
- Fundamentos políticos técnicos y de gestión Constanza Liliana Alarcón Parraga Bogotá 2013.
- Manual Operativo para la Modalidad de educación inicial en el marco de una atención integral para la primera infancia. Estándares 30, 31, 32 y 33 de talento humano.