



**PROCESO
PROTECCIÓN**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.P

24/09/2021

Versión 5

Página 1 de 9

Líder del Proceso: Subdirector (a) General		Responsables del Proceso por Nivel:					
		Nacional	Director (a) de Protección				
		Regional	Director (a) Regional, Coordinador de Asistencia Técnica, Coordinador de Protección y Coordinador de Responsabilidad Penal				
		Zonal	Coordinador (a) Centro Zonal				
1. Objetivo del Proceso: Liderar el diseño, actualización y desarrollo de planes, programas, proyectos, lineamientos y demás documentos para la prestación de los servicios de protección, asegurando actuaciones oportunas y con calidad que restablezcan los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos.							
2. Alcance: Inicia con el diseño o actualización de planes, programas, proyectos, lineamientos y demás documentos para el desarrollo de las modalidades y servicios y termina con acciones de mejora e innovación para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.							
3. Alineación estratégica del Proceso: Objetivo Estratégico No. 1 Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.							
4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):							
4.1 PLANEAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1.Estado 2.Proceso Direccionamiento Estratégico 3.Proceso Protección 4.Proceso Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes. 5.Proceso Mejora e Innovación	1.1. Plan Nacional de Desarrollo 1.2 Requisitos Legales y otros requisitos 1.3 Políticas Publicas 2.1. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación 2.2. Directrices Institucionales 2.3. Políticas Institucionales	Diseñar y actualizar planes, programas, proyectos, lineamientos y demás documentos para el desarrollo de las modalidades y servicios para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley	1.Compromisos Plan Nacional de Desarrollo 2.Metas de protección en el Plan Indicativo Institucional 3.Proyectos de Inversión 4. Plan de Asistencia Técnica * 5. Lineamientos Técnicos, Manuales Operativos y demás documentos del proceso de protección actualizados *	1.1. 2.1. 3.1. 4.1. 5.1. 6.1. Proceso Protección 5.2.Proveedores (Operadores de los servicios de Protección) 6.1.Proceso Mejora e Innovación	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROTECCIÓN**

C.P

24/09/2021

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión 5

Página 2 de 9

<p>6.Sociedad</p> <p>7.Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p> <p>8.Proceso Comunicación Estratégica</p> <p>9.Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>10.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>	<p>2.4. Plan Indicativo Institucional</p> <p>2.5. Planes Institucionales Aprobados</p> <p>2.6. Resolución de distribución presupuestal</p> <p>2.7. Lineamientos de programación y ejecución de metas sociales y financieras</p> <p>3.1 Acciones de mejora e innovación definidas</p> <p>4.1. Estrategias y mecanismos de coordinación y articulación del SNBF con los agentes e instancias</p> <p>4.2. Documento con la priorización de Políticas Públicas que requieren articulación y coordinación</p> <p>5.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento</p> <p>6.1 Necesidades de la sociedad (niños, niñas y adolescentes)</p> <p>7.1. Sistemas de información: nuevos, adaptados o evolucionados</p> <p>8.1.Directrices de Comunicaciones</p> <p>9.1. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF</p>		<p>6. Matriz de Riesgos por proceso aprobada</p>		
---	--	--	--	--	--

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROTECCIÓN**

C.P

24/09/2021

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión 5

Página 3 de 9

	9.2. Documentos de línea técnica de participación ciudadana							
	10.1. Documento con diseño de las evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis							
4.2 HACER								
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad			
					N	R	Z	
1. Proceso Protección 2. Proceso Gestión de la Tecnología e Información 3. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1.1. Compromisos Plan Nacional de Desarrollo. 1.2. Metas de protección en el Plan Indicativo Institucional 2.1. Servicios de infraestructura de Tecnología e Información 2.2. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos 3.1. Modelo de monitoreo y evaluación 3.2. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia y Fichas Técnicas de Sinergia	Implementar los planes, programas, proyectos, documentos y lineamientos para el desarrollo de las modalidades y servicios para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.	1. Informes de seguimiento a la implementación de los planes programas, proyectos lineamientos para el desarrollo de las modalidades. 2. Reportes de seguimiento a herramientas de gestión (Hoja de vida del indicador y actividades plan de acción, Matriz de riesgos por proceso)	1.1. 2.1. Proceso Protección 1.2. Proceso Direccionamiento Estratégico 2.2. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2.3. Proceso Mejora e Innovación	X	X	X	
1. Proceso Protección 2. Proveedor (Operadores de servicios de protección) 3. Proceso Inspección, Vigilancia y Control	1.1 Lineamientos Técnicos, Manuales Operativos y demás documentos del proceso de protección actualizados. 2.1. 4.1. Contratos de Aporte	Desarrollar e implementar acciones para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.	1. Informe de trámites de restablecimiento de derechos * 2. Informes del proceso de atención para el restablecimiento de derechos.	1.1. 2.1. Proceso Protección 1.2. 2.2. Proceso Coordinación y Articulación del SNBF y agentes	X	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROTECCIÓN**

C.P

24/09/2021

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión 5

Página 4 de 9

<p>4. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios</p>	<p>3.1. Normativa interna, Resolución de otorgamiento, renovación, negación y/o cancelación de licencias de funcionamiento</p> <p>3.2. Solicitud de acciones inmediatas (para los casos que aplique)</p> <p>4.2. Manual de Contratación, Memorandos, Circulares, Guía de Supervisión</p>			<p>1.3. 2.3. Estado (Sistema Nacional de Coordinación del Responsabilidad penal Adolescente)</p>			
<p>1. Proceso Protección</p> <p>2. Proceso Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes</p>	<p>1.1. Planes de asistencia técnica</p> <p>1.2. Solicitudes de orientación para el desarrollo de las modalidades en lo relacionado con los lineamientos.</p> <p>2.1 Acuerdos de Cooperación</p>	<p>Brindar asistencia y acompañamiento técnico y jurídico para la implementación de los planes, programas, proyectos y lineamientos para el desarrollo de las modalidades y servicios en el marco del restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.</p>	<p>1. Informe avance del plan de asistencia técnica</p> <p>2. Documentos con orientaciones para el desarrollo de los servicios y modalidades</p> <p>3. Documento soporte del acompañamiento y apoyo a la asistencia técnica</p>	<p>1.1. 2.1. 3.1. Proceso Protección</p> <p>2.2. 3.2. Proveedores (Operadores de los servicios de Protección)</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

4.3. VERIFICAR

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
<p>1. Proceso Protección</p>	<p>1.1. Informe de trámites de restablecimiento de derechos</p> <p>1.2. Informes del proceso de atención para el restablecimiento de derechos</p> <p>1.3. Informes de seguimiento a la implementación de los planes programas,</p>	<p>Verificar el cumplimiento técnico a la implementación de los planes, programas, proyectos y lineamientos para el desarrollo de las modalidades para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.</p>	<p>1. Resultado de medición del proceso</p> <p>2. Informes de gestión</p> <p>3. Informe consolidado de plan de asistencia técnica</p>	<p>1.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p> <p>2.1. 3.1. Proceso Protección</p> <p>2.2. Proceso Inspección Vigilancia y Control</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
PROTECCIÓN

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.P

24/09/2021

Versión 5

Página 5 de 9

	<p>proyectos lineamientos para el desarrollo de las modalidades.</p> <p>1.4. Reportes de seguimiento a herramientas de gestión (Hoja de vida del indicador y actividades plan de acción, Matriz de riesgos por proceso aprobada)</p> <p>1.5. Informe avance del plan de asistencia técnica</p> <p>1.6. Documento soporte del acompañamiento y de apoyo a la asistencia técnica.</p> <p>1.7. Lineamientos Técnicos, Manuales Operativos y demás documentos del proceso de protección actualizados.</p> <p>1.8. Contratos de Aporte</p>			2.3. 3.2. Proceso Direccionamiento Estratégico			
<p>1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p> <p>2. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)</p> <p>3. Proceso Evaluación Independiente</p> <p>4. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>5. Direccionamiento Estratégico</p> <p>6. Proceso Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes</p> <p>7. Proceso de Inspección, Vigilancia y Control</p>	<p>1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control y sinergia</p> <p>1.2. Agenda anual de evaluaciones, investigaciones, encuestas, estudios y análisis</p> <p>2.1. Resultados de auditorías externas</p> <p>3.1. Resultados de auditorías internas</p> <p>3.2. Resultados de evaluaciones independientes</p> <p>4.1. Resultados de evaluación de los riesgos</p>	<p>Realizar seguimiento y medición del desempeño del proceso de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados</p>	<p>1. Resultados de medición del proceso</p> <p>2. Informes de Gestión</p> <p>3. Informe de resultados de gestión de riesgo del proceso</p>	<p>1.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p> <p>2.1. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>2.2. Proceso Protección</p> <p>3.1. Proceso Mejora e Innovación</p>	X	X	X

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
PROTECCIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.P

24/09/2021

Versión 5

Página 6 de 9

	<p>5.1 Resultados e informes de Gestión Institucional</p> <p>5.2. Reportes de Monitoreo y Seguimiento a ejecución de metas sociales y financieras</p> <p>6.1. Reporte de seguimiento en el Sistema de Información de Cooperación (SICO)</p> <p>7.1 Informe de visita o auditoría de calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar - SPBF</p>						
4.4. MEJORAR E INNOVAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
<p>1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p> <p>2. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>3. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>4. Proceso Evaluación Independiente</p> <p>5. Proceso Protección</p> <p>6. Direcccionamiento Estratégico</p>	<p>1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control y sinergia</p> <p>1.2. Informes de monitoreo nacional y regional</p> <p>2.1. Resultados de la evaluación de Riesgos</p> <p>2.2. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión</p> <p>2.3. Buenas prácticas y lecciones aprendidas</p> <p>2.4. Resultados de seguimiento a la implementación de las</p>	<p>Definir acciones de mejora e innovación para el proceso</p>	<p>1. Acciones de mejora e innovación definidas</p>	<p>1.1. Proceso Protección</p> <p>1.2. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>1.3. Proceso Evaluación Independiente</p> <p>1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)</p>	X	X	X

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROTECCIÓN**

C.P

24/09/2021

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión 5

Página 7 de 9

	<p>estrategias, metodologías y planes</p> <p>3.1 Informe de PQRS, RAVD (Reporte de Amenazas o Vulneraciones de Derechos) y acceso a la Información</p> <p>3.2. Reportes de herramienta tecnológica (SIM, SEAC)</p> <p>4.1. Acciones de mejora formuladas</p> <p>4.2. Reportes internos avance, cumplimiento y efectividad Plan de Mejoramiento</p> <p>5.1. Informe de seguimiento a la implementación de los lineamientos, de gestión y supervisión</p> <p>5.2 Informe consolidado de asistencia técnica</p> <p>5.3 Resultados de la medición compromisos de protección en los acuerdos de gestión.</p> <p>6.1. Oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>6.2. Revisión por la Dirección (Resultados del Sistema Integrado de Gestión)</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROTECCIÓN**

C.P

24/09/2021

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión 5

Página 8 de 9

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>CLARA IBETH ARROYO DEL CASTILLO Contratista Coordinación de Autoridades Administrativas</p> <p>GABRIELA ROSA VERA DUARTE Profesional Especializado Subdirección de Responsabilidad Penal</p> <p>ANDREA VANESSA SIERRA BAZANTE Contratista Subdirección de Restablecimiento de Derechos</p> <p>EDWIN ALEJANDRO RUIZ AGUILERA Contratista Subdirección de Adopciones</p> <p>DIANA LORENA MEJÍA GARZÓN Contratista Dirección de Protección Promotor EPICO</p> <p>JHONATHAN BERNARDO MOLINA RODRÍGUEZ Contratista Subdirección General Promotor EPICO</p>	<p>ANDREA NATALIA ROMERO FIGUEROA Subdirectora de Restablecimiento de Derechos</p> <p>ALEJANDRO CACERES MONROY Subdirector de Responsabilidad Penal</p> <p>LINA PATRICIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ Subdirectora de Adopciones</p> <p>PAULO ERNESTO REALPE MEJÍA Coordinador de Autoridades Administrativas</p> <p>ALEJANDRO PELAEZ ROJAS Director de Protección</p> <p>YANETH SARMIENTO FORERO Subdirectora de Mejoramiento Organizacional</p> <p>LAURA CONSTANZA ROJAS PINILLA Contratista Subdirección de Mejoramiento Organizacional</p>	<p>LILIANA PULIDO VILLAMIL Subdirectora General Líder del Proceso</p>

Nota 1: Consultar los indicadores de procesos en el Tablero de Control en el SIMEI.

Nota 2: Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso, en la Web del ICBF.

Nota 3: Consultar las normas internas y externas que aplican al proceso en la Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

Nota 4: Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de Identificación y Valoración de Impactos Ambientales.

Nota 5: Consultar matriz de riesgos SGSI y de activos de información del proceso, en la Intranet.

Nota 6: Consultar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el repositorio de la Entidad.

Nota 7: Consultar los procedimientos y documentos asociados al proceso en el Listado Maestro de Documentos, en la Web del ICBF.

Nota 8: Consultar políticas de operación en los Procedimientos.

Nota 9: Las salidas marcadas con un asterisco (*) hacen referencia a controles operacionales del proceso.

Nota 10: Se selecciona con una X el nivel responsable de la actividad (nacional, regional, zonal).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
PROTECCIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.P

24/09/2021

Versión 5

Página 9 de 9

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
22/10/2020	Versión 4 C. P	Se elimina la salida en el hacer y entrada en el Verificar el <i>Consolidado por distrito judicial</i> .
08/07/2020	Versión 3 C.P	Se actualiza el objetivo estratégico No 1 agregando la población Jóvenes, establecido en el Decreto 879 de 25 de junio de 2020, por el cual se modifica la estructura del ICBF.
01/06/2018	Versión 2 C. P	Se actualiza la Caracterización del Proceso en el Objetivo, Alcance, Alineación Estratégica de acuerdo con el Plan Indicativo Institucional vigente y el Ciclo por Proceso en PHVM.
08/09/2016	Versión 1 C. P	Teniendo en cuenta la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001: 2015; se actualiza la caracterización del proceso en el objetivo, alcance y actividades de ciclo PHVM, así como la identificación de controles operacionales en las salidas del proceso.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!