**LINEAMIENTO TECNICO ADMINISTRATIVO Y DE OPERACIÓN**

1. **LINEAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

Un lineamiento es un documento, que determina las bases que sustentan el desarrollo de una modalidad en particular y describe la clasificación, a su vez define las etapas y actividades generales que de manera articulada deben desarrollarse.

1. **Justificación**

Es la argumentación puntual delpor qué se debe prestar esta modalidad de atención, desde un punto de vista legal y de política pública. Debe responder cómo el modelo de atención contribuye a garantizar los derechos de la población objetivo.

**1.2 Marco Conceptual**

Se relacionan todos los aspectos que contextualizan la formulación y operación de la modalidad

* 1. **Referencias Normativas**

Se relacionan las normas a las que debe adherirse las entidades e instituciones en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas en el marco de la Modalidad. Incluir títulos de norma y una breve referencia, las demás especificaciones deberán ser consultadas en dicha norma (Debe ser presentada en tabla).

* 1. **Descripción del Modelo de Atención**

Definición muy clara del modelo de atención asegurando la incorporación del enfoque diferencial de la población objetivo o por las condiciones territoriales.

Debe incluir la descripción de los componentes que integran el modelo de atención, definiendo el ¿**Por qué? y ¿Para Qué?** De cada uno.

* 1. **Población Objetivo del Modelo de Atención**

Población titular de la atención

* 1. **Objetivos del Modelo de Atención**

**General y Específicos: Medibles, cuantificables, verificables, claros (lenguaje común y comprensible), concretos, reales, enfocados al logro.**

**1.6.1 Objetivo general:** Precisa la finalidad, en cuanto a los impactos, qué pretende generar el ICBF con la implementación del modelo. Este debe responder a la pregunta ¿Para qué se hace?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos. Deberá ser lo más claro y preciso.

**1.6.2 Objetivos específicos**: Indican los efectos específicos que se quieren conseguir y que sumados alcanzan el objetivo general, los resultados concretos que se pretenden. Deben incluir las variables o indicadores que se desean medir.

* 1. **MANUAL DE OPERACIÓN (nombre Modalidad)**

Un Manual Operativo es un documento derivado de un ordenamiento de mayor jerarquía (Lineamiento), describe el **¿qué y cómo?** del proceso, explicitando las etapas y actividades que de manera articulada deben desarrollarse, así como las condiciones, requisitos y procedimientos para la operación de dicha modalidad.

* 1. **Proceso de atención SNBF**

En este numeral se define y describe la estructura del proceso de atención con el SNBF.

* 1. **Descripción de la Modalidad**

Definición muy clara de la modalidad de prestación del servicio asegurando la incorporación del enfoque diferencial de la población objetivo o por las condiciones territoriales.

Debe incluir la descripción de los componentes que integran la modalidad, definiendo el ¿**Por qué? y ¿Para Qué?** De cada uno. Debe incluir los principios orientadores de la Modalidad.

* 1. **Objetivos de la Modalidad**

**General y Específicos: Medibles, cuantificables, verificables, claros (lenguaje común y comprensible), concretos, reales, enfocados al logro.**

**1.3.1 Objetivo general:** Precisa la finalidad, en cuanto a los impactos, qué pretende generar el ICBF con la implementación de la modalidad. Este debe responder a la pregunta ¿Para qué se hace?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos. Deberá ser lo más claro y preciso.

**1.3.2 Objetivos específicos**: Indican los efectos específicos que se quieren conseguir y que sumados alcanzan el objetivo general, los resultados concretos que se pretenden. Deben incluir las variables o indicadores que se desean medir. La justificación de la definición de la modalidad orienta su redacción.

* 1. **Población Objetivo**

Población titular de la atención de la Modalidad

* 1. **Criterios de Ingreso**

Especificar los criterios de identificación, priorización, e inscripción de la población objetivo a la modalidad

1. **Identificación:** establecer los criterios para identificarde la población objetivo a la modalidad
2. **Priorización:** (focalización[[1]](#footnote-1))
3. **Inscripción de la población:** requisitos y procedimientos de ingreso de la población objetivo a la modalidad
	1. **Proceso de Atención:**

En este numeral se define y describe la estructura del proceso de atención, es decir la forma como se organiza de manera secuencial y lógica las etapas o fases del servicio que se ofrece a la población beneficiaria, incluyendo las actividades específicas a desarrollar por etapa.

Atributos de Calidad

Describen las condiciones que se deben cumplir para la adecuada operación de la Modalidad, entendidos como las reglas de medida o requisitos indispensables para la operación, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

Los criterios de calidad, constituyen los siguientes componentes: Atención, ambientes adecuados y seguros, talento humano, Salud y Nutrición, Sistemas de Gestión, Participación y Corresponsabilidad y Sistema de Información.

A continuación se describen los componentes y los aspectos mínimos para los cuales se deben formular los criterios.

1. Atención: Factores sociales, ocupacionales, emocionales, de recreación que garantizan la calidad de vida de la población a través del desarrollo armónico e integral, el fortalecimiento a la Familia, las acciones de Protección y Prevención en cada ciclo de vida.
2. Ambientes adecuados y Seguros: Infraestructura, espacio físico, dotación, medidas de seguridad, control de hacinamiento, planes de prevención de emergencias y ubicación.
3. Talento Humano: competencias, idoneidad, organización y gestión, para que el talento humano se adecue a la necesidad del servicio, proporción de personal de acuerdo al tipo de atención por número de usuarios.
4. Nutrición y Salubridad: aporte nutricional y alimentario, valoraciones nutricionales periódicas, capacitación en estilos de vida saludable, condiciones higiénicas sanitarias, saneamiento básico y buenas prácticas de manufactura. Procedimientos relacionados con compra, transporte, recibo, almacenamiento, preparación, servido y distribución de alimentos, dirigidos al mejoramiento de las condiciones de vida y específicamente de las condiciones de salud, alimentación y nutrición de los niños, niña y adolescente en las modalidades del ICBF.
5. Sistema de Gestión: mecanismos de evaluación y mejoramiento (Indicadores de evaluación del servicio: Eficacia, Eficiencia, Efectividad), desarrollo organizacional. Requisitos de planes, procedimientos, Instructivos, lineamientos guías y formatos. Requisitos de sistemas de gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y seguridad y salud en el trabajo que debe cumplir el ICBF.
6. Participación y Corresponsabilidad (SNBF): mecanismos de promoción de la participación activa de niños, niñas adolescentes, familias y ciudadanía, en la definición y mejoramiento de los servicios, así como, la intervención de las entidades del SNBF frente a los requerimientos de la Modalidad y la inclusión de componente de control social.
7. Sistema de Información: variables del ciudadano (datos mínimos que debe incorporar al sistema de información), control y administración de la Información (recolección, registro, almacenamiento), información actualizada, organizada y disponible, generación de reportes, y datos. Describe claramente el conjunto de datos, personas, procedimientos, software, hardware, instrumentos y normas que interaccionan entre sí para dar respuesta a la dinámica, el seguimiento y monitoreo de la gestión propia de la Modalidad, apoyando la toma de decisiones y el control del servicio prestado.
	1. **Requisitos para la operación**

Corresponde a la definición y descripción de los requerimientos jurídicos que se deben contemplar y cumplir para la puesta en marcha y operación de la modalidad en particular. Por ejemplo, naturaleza jurídica del operador, requerimientos de personerías jurídicas, licencias, permisos, conceptos sanitarios, autorizaciones, etc, que sea de obligatorio cumplimiento.

* 1. **Estructura de Costos**

Variables de costos para la Modalidad o canasta, especificaciones y valor de cupo atendido. Principales componentes del costo: talento humano, dotaciones (Aseo, personal), alimentación.

* 1. **Listado de Anexos**

Listar Formatos y anexos que deben ser usados para el cumplimiento de los criterios de calidad de la operación, las guías orientadoras que orientan el cumplimiento de los mismos, etc.

**2.0 CONTROL DE CAMBIOS:** Registrar brevemente los cambios que se presenten en el cuerpo del documento según la versión que se modifica. Solo se debe relacionar el último cambio realizado al documento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha****(De la Versión del documento que se está actualizando)** | **Versión****(Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)** | **Descripción del Cambio** |
| 10/09/2015 | F1 PR13 MPE1 Versión 1.0 | Se ajusta según los cambios en la estructura de la documentación, de acuerdo a lo establecido en el nuevo modelo de operación por procesos del Sistema Integrado de Gestión. |

***Nota:*** *Las instrucciones deben ser borradas, una vez se diligencie el documento.*

1. Instrumento de asignación de recursos que busca dirigir el gasto social hacia los sectores de la población en condición de vulnerabilidad, con el fin de maximizar su impacto social, de acuerdo con La Ley 715 de 2001, artículo 76, y la Ley 1176 de 2007, artículo 24. Esta focalización debe contemplar las bases existentes pero no debe ser restringida exclusivamente a las mismas. [↑](#footnote-ref-1)