



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

29/03/2019

Versión 10

Página 1 de 52

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTC ISO 9001: 2015
NTC ISO 14001:2015
ISO IEC 27001:2013
NTC-OHSAS 18001:2007

Bogotá D.C., 2019

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

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

29/03/2019

Versión 10

Página 2 de 52

CONTENIDO

CAPITULO 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL	4
1.1 Objetivo del Manual	4
1.2 Control del Manual.....	6
CAPITULO 2. CONTEXTO DE LA ENTIDAD	6
2.1 Presentación del ICBF	6
2.2 Partes interesadas	7
2.3 Oferta de servicios	7
2.3.1 Fundamentos.....	7
2.3.2 Servicios	8
2.3.2.1 Primera Infancia.....	8
2.3.2.2 Niñez y Adolescencia.....	8
2.3.2.3 Nutrición.....	9
2.3.2.4 Familias y Comunidades	10
2.3.2.5 Protección.....	11
CAPITULO 3. ALCANCE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	12
3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	12
3.1.1 Alcance de implementación y certificación	12
CAPITULO 4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
CAPITULO 5. LIDERAZGO	15
5.1 Liderazgo y compromiso.....	15
5.2 Políticas del Sistema Integrado de Gestión.....	16
5.3 Roles, responsabilidad y autoridad	18
5.3.1 Representante de la Dirección	19
5.3.2 Compromiso de la Dirección	19
CAPITULO 6. PLANIFICACION	20
6.1 Acciones para abordar los riesgos.....	20
6.2 Objetivos Estratégicos	21
6.2.1. Objetivos Específicos del Sistema Integrado de Gestión	22
6.3 Planificación de los cambios.....	22
6.4. Aspectos e Impactos Ambientales	23
6.5. Requisitos legales y otros requisitos	24
CAPITULO 7. APOYO	26
7.1 Recursos	26
7.1.2 Personas.....	26
7.1.3 Infraestructura.....	26
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	27
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	27
7.1.5.1 Generalidades.....	27
7.1.6 Conocimiento de la organización – Gestión de Conocimiento en el ICBF	28
7.2 Competencias.....	31

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

29/03/2019


Versión 10

Página 3 de 52

7.3 Toma de Conciencia	32
7.4 Comunicación	32
7.5 Información documentada.....	33
CAPITULO 8. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL.....	35
8.1 Planificación de la prestación del servicio	34
8.2 Requisitos para los productos y servicios	36
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	36
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Público de Bienestar Familiar.....	37
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	38
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	38
8.3 Diseño y Desarrollo del servicio	38
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	39
8.5 Producción y provisión del servicio	40
8.5.1 Control de la prestación del servicio.....	40
8.5.2 Identificación y trazabilidad	41
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores	41
8.5.4 Preservación	42
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	43
8.5.6 Control de cambios	43
8.6 Liberación de los producto y servicios	44
8.7 Control de las salidas no conformes	44
CAPITULO 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	45
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	45
9.1.2 Satisfacción del cliente	45
9.1.3 Análisis y Evaluación	46
9.2 Auditorías Internas.....	46
9.3 Revisión por la Dirección.....	47
9.3.1 Generalidades.....	47
9.3.2 Entradas para la Revisión por la Dirección.....	47
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	47
CAPITULO 10. MEJORA	47
10.1 Generalidades	47
10.2 No conformidad acción correctiva	49
10.3 Mejora Continua	49

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 4 de 52

CAPITULO 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

1.1 Objetivo del Manual

Describir el alcance, las políticas, los objetivos, los procesos, su interacción y la documentación asociada al Sistema Integrado de Gestión frente a las normas y requisitos legales definidos para los siguientes Sistemas de Gestión:

- Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

Al interior del instituto se ha denominado cada uno de estos sistemas de gestión como Ejes del Sistema, por lo que a continuación se describe cada uno de manera específica:


Eje de Calidad: 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.

Eje Ambiental: Orientado a contribuir con la protección del medio ambiente y la disminución de impactos que puedan generar contaminación ambiental, con base en la norma NTC ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental.

Eje de Seguridad de la Información: Fortalecer la confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad, legalidad, privacidad, autenticidad, seguridad digital de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada, así como la continuidad de la operación del servicio público de bienestar familiar; promoviendo con ello la gestión del conocimiento Institucional, con base en la norma NTC ISO 27001:2013.

Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo: El propósito principal es prevenir y disminuir los incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales, a través de la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, respondiendo a las necesidades y requisitos de los colaboradores y partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015. "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo," Resolución 0312 de 2019, por

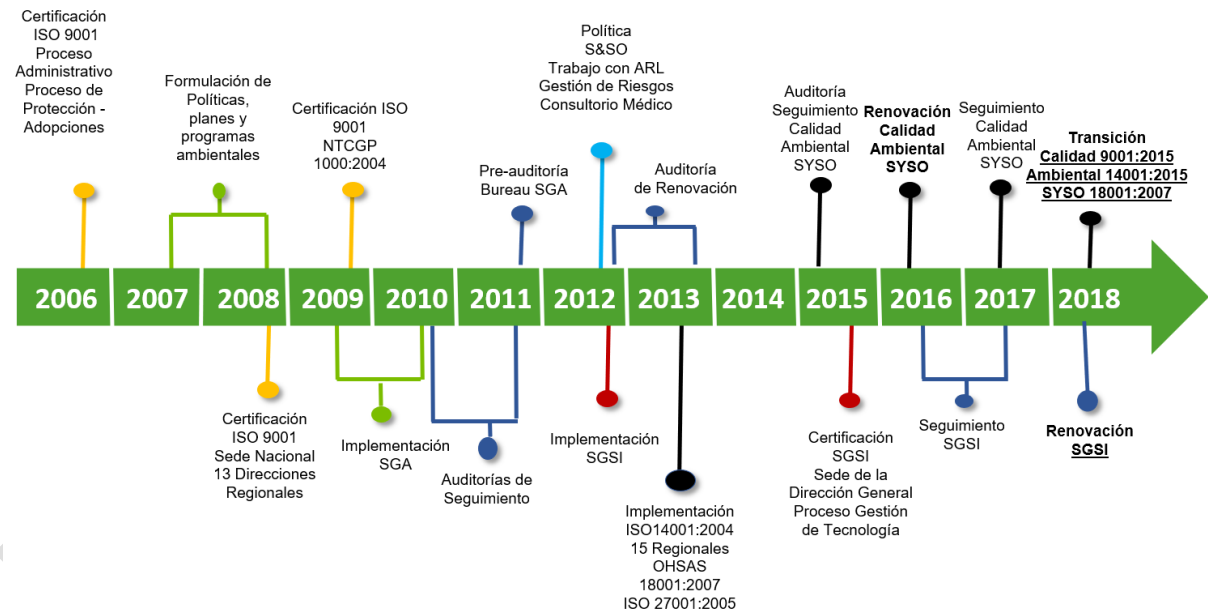
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 5 de 52

la cual se establecen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes” y la norma OHSAS: 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para la cual el ICBF está en proceso de transición a la norma NTC ISO 45001:2018.

Con base en lo anterior el ICBF implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema Integrado de Gestión con el fin de asegurar la adecuada prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, contribuyendo al desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo la capacidad de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social, liderando así la construcción de un país en el que los niños niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias. Para esto el ICBF ha Implementado y certificado desde el 2008 los sistemas de gestión, como se muestra en la siguiente imagen:


Imagen 1. Cronología de implementación y certificación de los Sistemas de Gestión en el ICBF



Estos cuatro Sistemas de gestión se articulan y complementan con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, potencializando la generación de resultados que atiendan los compromisos establecidos en los planes: nacional de desarrollo, sectorial e institucional, y resuelvan las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 6 de 52

1.2 Control del Manual

El Manual se actualiza continuamente para garantizar la adaptabilidad del Sistema Integrado de Gestión del ICBF con su contexto externo e interno, asegurando su correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos de Ley; la naturaleza de su actualización se identifica en el control de cambios. Su revisión es realizada por la Dirección de Planeación y Control de Gestión - Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

CAPITULO 2. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

2.1 Presentación del ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015.

Como anexo a este manual se encuentra el documento de contexto externo e interno del ICBF, donde se describen los diferentes aspectos que impactan de manera directa la misión del instituto, y afectan la capacidad de la entidad para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión.

Misión

Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.


Visión

Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

Valores

Honestidad, Integridad, Respeto, Justicia, Servicio, Compromiso y Diligencia

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 7 de 52

Organización

La estructura orgánica del ICBF se encuentra reglamentada por el Decreto 0987 de 2012, (Ver anexo 1 Estructura Orgánica ICBF), geográficamente cuenta con una Sede de la Dirección General, una sede de la Dirección de Informática y Tecnología, treinta y tres (33) Direcciones Regionales en el nivel departamental repartidas en 6 macro-regiones y doscientos trece (213) centros zonales a nivel municipal, con cobertura nacional en los 1.123 Municipios para ejecutar los programas y servicios del Instituto a favor de la niñez, la familia y las comunidades. En este sentido se debe aclarar que las regionales se clasifican de acuerdo con su estructura interna y el número de centros zonales a su cargo (Artículos 3, 4 y 5 de la Resolución 2859 del 24 de abril de 2013).

2.2 Partes interesadas

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar define las necesidades y expectativas de sus siete partes interesadas (Usuarios, Gobierno, Colaboradores, Proveedores, Aliados Estratégicos, Comunidad y Sociedad), las cuales se encuentran relacionadas en el anexo 6 de este manual, especificando la definición, las necesidades y expectativas identificadas para cada uno de los ejes del SIGE en los 3 niveles de la entidad y la evaluación de cada una de estas partes hacia el ICBF.

2.3 Oferta de servicios


2.3.1 Fundamentos

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, presta el Servicio Público de Bienestar Familiar el cual se define de conformidad con el artículo 2.4.1.3 del Decreto 1084 de 2015 como “el conjunto de acciones del Estado que se desarrollan para cumplir en forma integral y permanente con el reconocimiento, la garantía, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de su amenaza o vulneración y el fortalecimiento familiar”.

El servicio se presta a través de programas y sus diferentes modalidades de atención, así como estrategias y acciones que se soportan en los lineamientos de programación, establecidos a través de proyectos; el componente técnico y de operación de cada uno estos se encuentran definidos en los Lineamientos Técnico Administrativos y Manuales Operativos de los procesos misionales.

Las informaciones correspondientes al portafolio de servicios del ICBF se encuentran en la página web de la entidad en el apartado programas y estrategias, a continuación, se presenta una breve descripción de estos.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 8 de 52

2.3.2 Servicios

Promoción y Prevención

2.3.2.1 Primera Infancia

El proceso de Promoción y Prevención en el componente de primera infancia tiene como objetivo promover y garantizar el desarrollo integral de los niños y niñas desde los cero (0) hasta los seis (6) años de edad., a través de un trabajo articulado e intersectorial, el cual desde una perspectiva de derechos, articula todos los planes, programas y acciones que desarrolla el país, en corresponsabilidad con las familias y la sociedad asegurando que en cada uno de los entornos en los que transcurre la vida de las niñas y los niños existan las condiciones humanas, sociales y materiales para garantizar la promoción y potenciación de su desarrollo. Lo anterior a través de la atención integral que debe asegurarse a cada individuo de acuerdo con su edad, contexto y condición.

Imagen 2. Despliegue de servicios – Primera Infancia



2.3.2.2 Niñez y Adolescencia

El proceso de Promoción y Prevención en el componente de niñez y adolescencia promueve la garantía de los derechos y previene su vulneración, fomentando los factores de protección para los NNA tanto en la familia como en la comunidad, advirtiendo frente a problemáticas como el trabajo infantil mediante el apoyo al desarrollo de los proyectos de vida y gestionando la activación de las rutas de restablecimiento, a partir del empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y la promoción de la corresponsabilidad con la familia, la sociedad y el Estado en su protección integral.

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


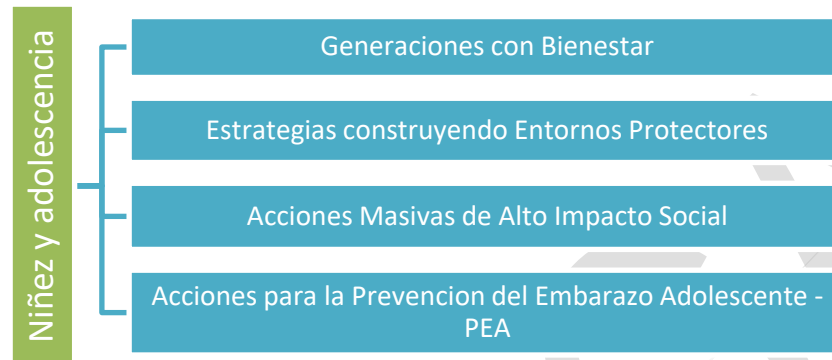
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 9 de 52

Imagen 3. Despliegue de servicios - Niñez y adolescencia



2.3.2.3 Nutrición

La Estrategia de atención y prevención de la desnutrición es un conjunto de acciones en alimentación y nutrición, familiares y sociales, encaminadas a la atención y prevención de la desnutrición, en zonas previamente focalizadas, incorporando ejercicios de cruce de variables que arrojen zonas prioritarias para la intervención.

Esta estrategia cuenta con 2 modalidades: “Centros de Recuperación Nutricional”, es una modalidad de atención intramural que busca la recuperación del estado nutricional de los niños menores de 5 años, sin evidencia de complicaciones médicas, que cumplan los criterios establecidos. Para la atención se cuenta con un equipo interdisciplinario y personal de apoyo, quienes desarrollan acciones con los niños y sus familias en atención en salud, alimentación, suministro de complementos nutricionales, promoción y prevención en salud y nutrición. Con el fin de contribuir a la garantía de los derechos de los niños, es fundamental la articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar-SNBF, que permita la atención efectiva en el proceso de recuperación nutricional de los niños.

La segunda modalidad: 1.000 días para cambiar el mundo, es aquella que atiende a las mujeres gestantes y niños y niñas menores de 2 años y se desarrolla en el ámbito familiar y comunitario, con el apoyo de un equipo interdisciplinario, cuyas actividades están relacionadas con complementación alimentaria, seguimiento nutricional, educación alimentaria y nutricional y acciones de apoyo familiar. Teniendo en cuenta que esta modalidad está determinada para la prevención y atención de la desnutrición en los grupos de población más vulnerable, es importante la coordinación con el sector salud.

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


	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 10 de 52

Imagen 4. Despliegue de servicios - Nutrición




2.3.2.4 Familias y Comunidades

El proceso de Promoción y Prevención en el componente de Familias y Comunidades reconoce la importancia de diseñar e implementar modalidades de atención que activen en las familias capacidades y habilidades que fortalezcan sus vínculos de cuidado mutuo, la concordia entre géneros y la convivencia armónica; mediante la implementación de procesos de aprendizaje – educación, facilitación, apoyo terapéutico, y consolidación de redes que contribuyan en el desarrollo de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural, para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. En este sentido, mediante la gestión y articulación de políticas, programas y redes, se han identificado las siguientes modalidades de atención y acompañamiento familiar y comunitario.

Imagen 5. Despliegue de servicios – Familias y Comunidades



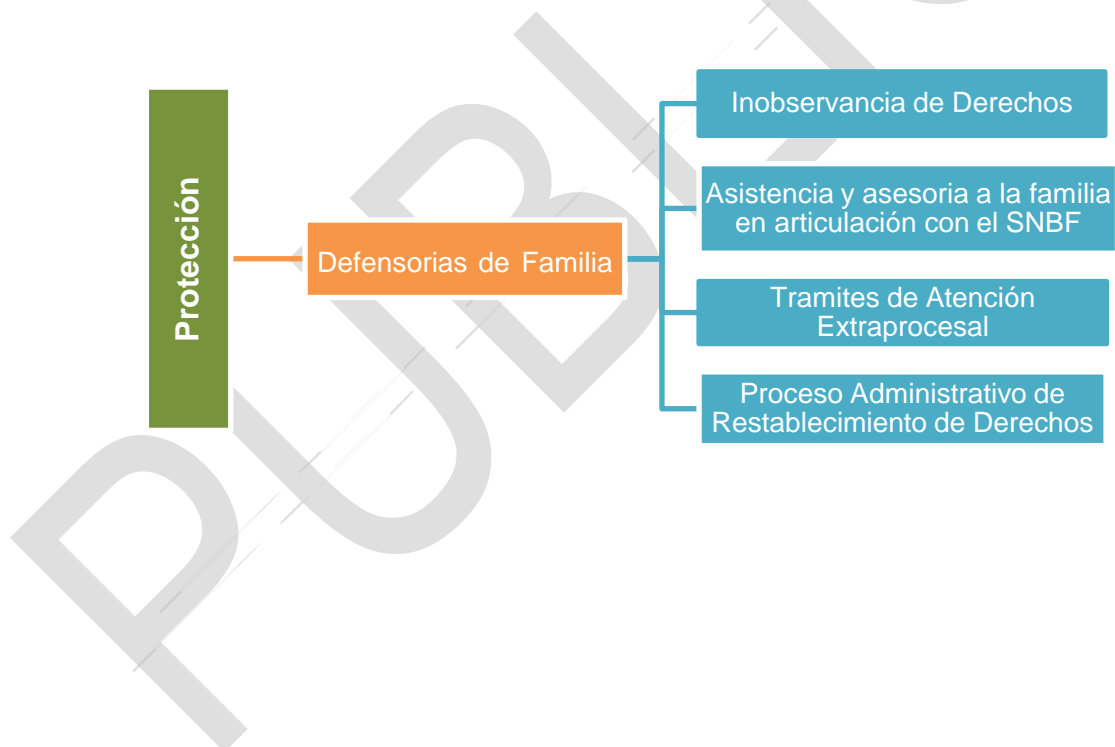
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 11 de 52


2.3.2.5 Protección

El proceso de Protección dirige las acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas mayores de edad con discapacidad mental absoluta, mujeres gestantes, mujeres lactantes, cuando han sido vulnerados, amenazados o inobservados, o cuando requieran alguna gestión para la garantía de sus derechos a través de los trámites de garantía y restablecimiento de derechos; incluido, en caso de ser necesario, la adopción; en cumplimiento de la misión institucional de acuerdo con los tratados y convenios internacionales (Convención de los Derechos del Niño, contra la explotación sexual, trabajo infantil, entre otras), la Constitución Política y las competencias definidas en el Código de la Infancia y la Adolescencia, así como las demás normas aplicables. Esta protección, a nivel terreno, se realiza a través de las Defensorías de Familia que son dependencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de naturaleza multidisciplinaria, encargadas de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Imagen 6. Despliegue de deberes de las defensorías.



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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	29/03/2019
		Versión 10	Página 12 de 52

CAPITULO 3. ALCANCE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con dos tipos de alcance para su Sistema, el alcance de implementación y de certificación.

3.1.1 Alcance de implementación y certificación

SIGE	Alcance de implementación SIGE	Alcance de certificación SIGE	Ámbito geográfico de Certificación
Sistema de Gestión de Calidad		Gestión y Control de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.	Aplica para la Sede de la Dirección General y las 33 Regionales con sus Centros Zonales, en lo referente a la norma NTC ISO 9001:2015
Sistema de Gestión Ambiental	Diseño, desarrollo implementación, mantenimiento y mejora continua el Sistema Integrado de Gestión (calidad, ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo) conforme con los requisitos legales y otros requisitos, y las necesidades y expectativas de las partes interesadas y que se desarrollan, bajo las normas de gestión ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, ISO -IEC 27001:2013 y ISO 14001:2015 en las treinta y tres (33) regionales y sus centros zonales.	Prestación del servicio público de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, asociado a la modalidad institucional del ICBF, en el centro Zonal Armenia Sur, de la Regional Quindío en el marco de la operación del CDI la Colina	Aplica para la Regional Quindío, el Centro Zonal Armenia Sur y CDI La colina Filandia, en lo referente a NTC ISO 14001:2015
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		Actividades administrativas para la gestión y control en la prestación de Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo de la protección integral de la primera infancia, la niñez y adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del bienestar familiar.	Aplica para la Sede de la Dirección General y las 19 Regionales: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bolívar, Bogotá Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cundinamarca, Huila, Meta, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, San Andrés, Tolima, Valle, sin centros zonales, en lo referente a NTC OHSAS 18001:2007
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información		Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la gestión y control de la prestación del Servicio Público De Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.	Aplica para la Sede de la Dirección General, La Sede de la Dirección de Información y Tecnología y las Regionales: Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Caquetá, Cauca, Córdoba, Casanare, Magdalena, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre y Valle del Cauca, sin centros zonales en lo referente a ISO - IEC 27001:2013

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 13 de 52

CAPITULO 4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con el fin de fortalecer el Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF), el ICBF establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema Integrado de Gestión que se encuentran conforme con los requisitos de las partes interesadas y que se desarrollan bajo principios de responsabilidad social, gestión de calidad, sostenibilidad ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo.

Para lo anterior se ha determinado al interior de la entidad:

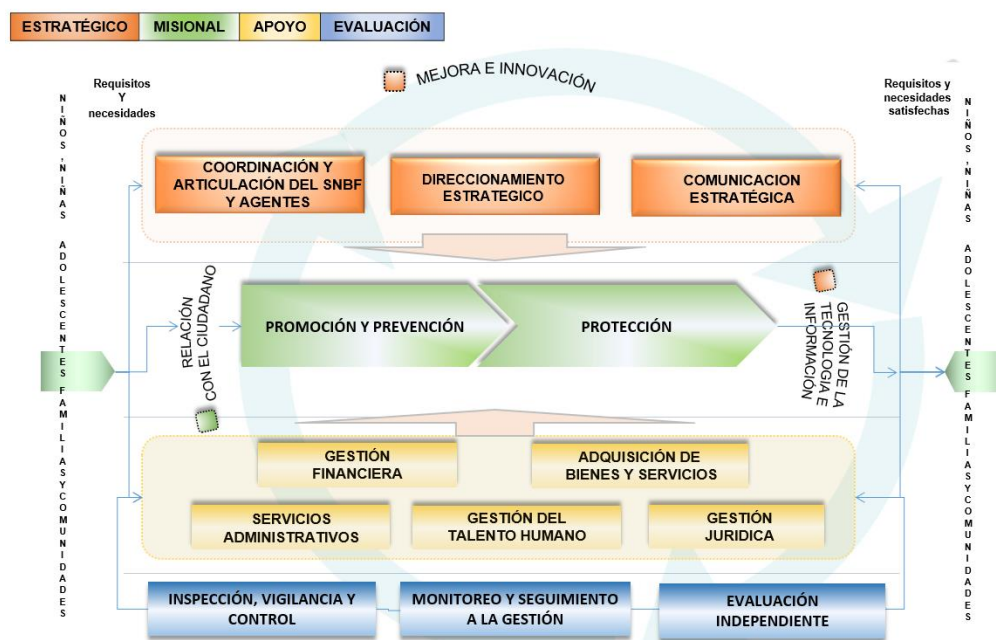
- a) *Los procesos*; para efectos de cumplir este requisito se llevó a cabo la identificación, caracterización e interacción de los procesos del ICBF, que se representan en el siguiente Mapa de Procesos del ICBF, el cual está conformado por procesos en los niveles: estratégico (Naranja), misional (Verde), de apoyo (Amarillo) y de evaluación (Azul).

Imagen 7. Mapa de Procesos




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

Imagen 8. Mapa de Procesos - Interacciones



- b) Los métodos y criterios necesarios para asegurar la operación efectiva y control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, a partir de: las Caracterizaciones de los procesos que incluyen descripción detallada de cada proceso, en donde se establece la relación entre éstos a partir de sus entradas, actividades, controles, salidas e indicadores; las cuales se encuentran publicadas en la Intranet y son de acceso público.
- c) Las políticas del Sistema Integrado de Gestión y las cuestiones asociadas con el contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas.
- d) La identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- e) la normatividad legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo
- f) La legislación ambiental establecida a nivel nacional, regional y local, así como, las obligaciones adquiridas por los otros requisitos aplicables.
- g) La identificación de los aspectos e impactos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, los riesgos ambientales, la comunicación interna y externa requerida para el eje ambiental, así como el control operacional establecido.
- h) La aplicación de un programa de auditoría interna y la revisión periódica de la alta dirección.
- i) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- j) El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, que puedan incidir en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 15 de 52

- k) El resultado de la toma de decisiones frente a quejas, inquietudes, necesidades y expectativas que puedan ser incorporadas como otros requisitos del Sistema de Gestión Ambiental y su incidencia en la operación de los programas y servicios de la entidad.

En el marco del cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la entidad, el ICBF ha establecido dentro de su marco normativo, las resoluciones 268 de 2015, 10232 de 2016 y 7070 de 2017, por las cuales se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión y se dictan otras disposiciones. En estos actos administrativo se definen el líder del Sistema Integrado de Gestión, los líderes de los ejes, los referentes del SIGE en los niveles Regional, el equipo promotor EPICO, así como los roles y responsabilidades de cada uno de los actores con el fin de fortalecer el sistema de gestión.

CAPITULO 5. LIDERAZGO

La Dirección General mediante la definición de la visión, misión y valores encamina a la Entidad hacia el logro de los objetivos establecidos en el mapa estratégico, ejerciendo un liderazgo que impulse desde el nivel directivo (Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores) a todos los colaboradores del ICBF para desarrollar un ejercicio gerencial enmarcado por la ética, la transparencia y el buen gobierno. Teniendo en cuenta lo anterior, el talento humano es la base sobre la cual se edifica la gestión institucional y por ello el liderazgo en todos los niveles (Dirección General, Regionales y Centros Zonales) es una competencia que se desarrolla y fortalece a través del objetivo de “Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas” como se encuentra planteado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).


5.1 Liderazgo y compromiso

La Dirección General a partir de los siguientes aspectos demuestra su liderazgo y compromiso:

Realiza rendición pública de cuentas y mesas públicas, en las cuales se propician espacios de diálogo y participación entre los distintos grupos de valor para evaluar, corregir y presentar alternativas de solución y cualificación del servicio público de bienestar familiar, mediante la realización de los eventos programados.

Realiza encuestas anualmente para medir la satisfacción de los usuarios, información que es divulgada y socializada al interior de la entidad en cada uno de los niveles nacional, regional y zonal, con el fin de generar acciones a partir de los resultados para mejorar la prestación del servicio.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 16 de 52

Asegura que los requisitos legales y otros requisitos se determinen en cada uno de los procesos, para garantizar la adecuada prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF) a los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Toma decisiones sobre los riesgos materializados de acuerdo con las políticas de operación establecidas en la **G3.MI Guía de Gestión de Riesgos y Peligros**, en concordancia con las líneas de defensa definidas en el MIPG.

Establece programas y controles para mitigar el impacto que se genera al medio ambiente y por ende a los usuarios de dichos programas.

5.2 Políticas del Sistema Integrado de Gestión

El ICBF ha establecido las siguientes políticas las cuales son aprobadas por el comité SIGE, socializadas a las partes interesadas e implementan en cada uno de los niveles sede, regional y centro zonal a través de diferentes estrategias de comunicación. Estas políticas se encuentra disponibles para la consulta de las partes interesadas por medio de la página web e intranet y carteleras.

A continuación, se presentan las políticas establecidas en la entidad:

Política Integrada SIGE


En el ICBF promovemos el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias como principales agentes de transformación social, en el marco de la garantía de derechos, la gestión de riesgos, la operación por procesos, la seguridad y privacidad de la información, la seguridad digital, la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales; y la prevención de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales en los niveles Nacional, Regional y Zonal.

Para ello promovemos una cultura basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano con el propósito de contribuir a la construcción de un país, donde los niños niñas y adolescentes puedan desarrollarse en condiciones de equidad y libres de violencias.

Política Eje Calidad

En el ICBF prestamos servicios con calidad, transparencia, integridad y compromiso en el marco de la promoción del desarrollo y la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias como entornos protectores, articulando de manera eficiente los procesos de la entidad a nivel nacional y territorial, reconociendo las necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas para así contribuir al cumplimiento de la misión del instituto.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	29/03/2019
		Versión 10	Página 17 de 52

Política Eje Ambiental

El ICBF con presencia a nivel nacional, consciente de la mejora continua y de su compromiso con la protección del medio ambiente, promueve la implementación de buenas prácticas ambientales, cumple los requisitos legales y otros, previene la contaminación y controla los aspectos ambientales asociados a la generación de residuos y consumo de los recursos agua, energía y papel, teniendo en cuenta las partes interesadas; para con ello contribuir al bienestar de los Niños, Niñas, Adolescentes, Familias y Colaboradores del ICBF.

Política Eje Seguridad y Salud en el Trabajo

En el ICBF estamos comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, regional, zonal, unidades de servicios y subcontratistas, encaminados en la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones, enfermedades laborales a través de la identificación de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles, identificación de amenazas y preparación y respuesta ante emergencias y contingencias, respondiendo a las necesidades de nuestros colaboradores y partes interesadas, así como los requisitos legales aplicables y otros que suscriba la entidad, contribuyendo a la mejora continua en la gestión y desempeño del sistema.

Es un compromiso de la Alta Dirección respaldar el SG-SST y asignar los recursos necesarios para propiciar un ambiente de trabajo sano y seguro para nuestros colaboradores.


Política Eje Seguridad de la Información

El ICBF protege, preserva y administra la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información, así como la seguridad digital y la gestión de la continuidad de la operación, conforme al mapa de procesos y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, previniendo incidentes mediante la gestión de riesgos integrales en seguridad y privacidad de la información y seguridad digital, con la implementación de controles de seguridad físicos y digitales, orientados a la mejora continua en la gestión y el alto desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con la finalidad de prestar servicios con calidad y transparencia a la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades colombianas.

Política de Riesgos

En el ICBF estamos comprometidos con fortalecer la cultura de la prevención, por tanto, gestionamos los riesgos valorados como amenazas o debilidades, dirigiendo todos nuestros esfuerzos institucionales a reducirlos, evitarlos, transferirlos o mitigarlos, llevando los riesgos residuales a niveles de aceptación bajos. Por otra parte, potenciamos los riesgos positivos entendidos como oportunidades o fortalezas, para esto contamos con una metodología

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 18 de 52

establecida mediante documento que será ajustado periódicamente, teniendo en cuenta el marco normativo y el contexto de la entidad.

Así mismo, desde el nivel nacional, regional y zonal gestionamos integralmente los riesgos de: calidad, ambiental, seguridad y privacidad de la información, seguridad digital, continuidad de la operación y corrupción, así como los riesgos y peligros de seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos del Instituto. La responsabilidad frente a la gestión de riesgos corresponde, en el marco de sus competencias, a las líneas de defensas: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, alta dirección, líderes y responsables de proceso, colaboradores, Dirección de Planeación y Control de Gestión y Oficina de Control Interno.


Con este firme propósito promovemos la gestión del riesgo, propiciando espacios de participación de los colaboradores y adelantamos desde la alta dirección, un proceso permanente de comunicación, revisión, seguimiento y control a los planes de tratamiento para promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad

Los niveles de autoridad y responsabilidad del ICBF se encuentran definidos en el Decreto 987 de 2012 *“Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias”* y en la Resolución 2859 de 24 de abril de 2013 *“Por la cual se modifica la Resolución No. 1616 de 2006 y se reglamenta la estructura del ICBF en el Nivel Regional y Zonal”*, así mismo en los Lineamientos Técnico Administrativos se establecen para las diferentes modalidades del Servicio Público de Bienestar Familiar. Las responsabilidades y autoridades se encuentran establecidas para todos los colaboradores y servidores públicos (Directivos, asesores, profesionales, técnicos y asistenciales) sus roles y responsabilidades descritas en los procedimientos, así como en el manual de funciones.

La Dirección General promueve el compromiso de los servidores a través de sus Directivos, quienes como líderes de los Procesos cumplen funciones definidas para este rol dentro del Sistema. Los directivos de la entidad son los responsables de desplegar la información correspondiente del Sistema Integrado de Gestión a sus respectivos equipos de trabajo, mediante una comunicación adecuada y efectiva. Para el cumplimiento de esta responsabilidad, se apoya en las instancias y roles establecidos para el Sistema Integrado de Gestión mediante la *Resolución 7070 del 16 de agosto de 2017 “por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión y se dictan otras disposiciones”*.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 19 de 52

5.3.1 Representante de la Dirección


La Dirección General del ICBF designó al Director de Planeación y Control de Gestión como Representante de la Alta Dirección y responsable de liderar y coordinar las actividades necesarias para asegurar la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión a través de la Resolución 7070 del 16 de agosto de 2017, definiendo los roles y responsabilidades, que cumplirá con el apoyo y soporte de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

5.3.2 Compromiso de la Dirección

La Dirección General del ICBF está comprometida con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión para la prestación de los servicios, propiciando un ambiente interno que permita que todos sus colaboradores se involucren en el logro de los objetivos institucionales. Para esto la Dirección General ha expedido la Resolución No.7070 del 16 de agosto 2017 “*Por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión*”.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 20 de 52

CAPITULO 6. PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar los riesgos


El ICBF estableció el proceso de mejora e innovación como uno de sus procesos estratégicos transversales cuyo objetivo está basado en el enfoque de gestión por procesos e involucra la administración de riesgos. Lo anterior, permite que la gestión del riesgo en todos los niveles de la Entidad impulse una cultura de evaluación y gestión de la calidad para el mejoramiento continuo, dónde están implícitos los lineamientos y actividades de la administración del riesgo al interior del SIGE, según lo establecido en la **G3.MI. Guía Gestión de Riesgos y Peligros**. La gestión del riesgo en la Entidad comprende grandes etapas donde a partir del contexto organizacional en sus tres niveles, se identifican y analizan cada uno de los riesgos de acuerdo con sus características y variables, para realizar una evaluación que permita establecer planes de tratamiento orientados al control y la mitigación del riesgo, los cuales son monitoreados y revisados constantemente por los responsables de los mismos (Alta Dirección, Líderes de Procesos, Dirección de Planeación y Control de Gestión y Oficina de Control Interno) para determinar acciones de mejora, entre las cuales se observan variables como nuevas prácticas de administración y/o gestión e incluso el conocimiento e innovación que se genera internamente en la Institución

La gestión del riesgo del eje ambiental dentro del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en sus niveles (Sede la Dirección General, Regional), busca asegurar que el Sistema de Gestión Ambiental pueda lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas, prevenir y reducir los efectos no deseados, incluyendo las condiciones adversas no deseadas. De esta forma, la Entidad parte de la consideración de los riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta el contexto interno y externo a partir de los efectos potenciales adversos (amenazas) y beneficiosos (oportunidades); así como, los resultados de la identificación y evaluación de los aspectos e impactos, requisitos legales y otros requisitos.

Estos contextos, así como los cambios y desafíos que permanentemente debe enfrentar la Entidad, generan incertidumbre para el logro de los objetivos y el desempeño ambiental. Por lo anterior, se ha establecido una metodología y formato matriz para la identificación y gestión de los riesgos del Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de prevenir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos, a través de la formulación e implementación de controles efectivos. Dicha metodología ha tenido en cuenta la Guía de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Guía de Riesgos de Corrupción; así como, la Norma Técnica ISO 31000, entre otras fuentes oficiales y técnicas para los sistemas de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001.

En la **G3.MI. Guía Gestión de Riesgos y Peligros** se establecen las herramientas necesarias para que los profesionales y referentes de Seguridad y salud en el trabajo, así como los demás

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 21 de 52

colaboradores del Instituto, puedan realizar de manera clara, permanente y consistente una gestión de los peligros y riesgos encaminada a la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales a través de la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles respondiendo a las necesidades y requisitos de nuestros colaboradores y partes interesadas. Lo anterior, reuniendo información teórica elemental para comprender las bases y términos empleados para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), para lo cual se utiliza una metodología basada en la GTC-45 de 2012 (Guía Técnica Colombiana).


Para la identificación de Peligros y valoración de Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo se deben considerar las condiciones de operación normal, así como de las actividades esporádicas que ocurren como resultado de la operación normal de la entidad, los incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades laborales, diagnósticos médico-ocupacionales, situaciones de emergencia que ocurran o puedan ocurrir dentro de la realización de las actividades y consultas con los colaboradores y partes interesadas, teniendo en cuenta instalaciones, equipos, elementos y sustancias que se emplean.

La gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad de la operación, se basa en una orientación estratégica que requiere el desarrollo de una cultura de carácter preventivo, donde se tiene como propósito desarrollar estrategias para la identificación, análisis, tratamiento, evaluación y monitoreo de los riesgos identificados con mayor objetividad, dando a conocer aquellas situaciones potenciales que pueden comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información, continuidad de la operación en el ICBF, así mismo, que permita integrar en los procesos de la entidad, las buenas prácticas y la prevención de incidentes.

6.2 Objetivos Estratégicos

1. Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.
2. Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.
3. Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.
4. Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.
5. Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.
6. Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 22 de 52

7. Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.
8. Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

6.2.1. Objetivos Específicos del Sistema Integrado de Gestión

Eje Calidad

Promover la mejora continua en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, fortaleciendo la operación de los procesos en todos los niveles de la entidad, la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a nuestra labor.

Eje Ambiental

Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad, a través de:

- La Promoción de buenas prácticas ambientales en servidores públicos, contratistas y operadores.
- Reducción en el consumo de los recursos agua, energía y papel.
- Eficiencia en el aprovechamiento de los residuos sólidos producidos por la Entidad.

Eje Seguridad de la Información

Fortalecer la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, Confiabilidad, Legalidad, Privacidad, Autenticidad, Seguridad Digital de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada, así como la Continuidad de la Operación del servicio público de bienestar familiar; promoviendo con ello la gestión del conocimiento Institucional.


Eje Seguridad y Salud en el Trabajo

Cumplir con las acciones definidas en el Plan de Trabajo Anual con el fin de brindar condiciones de Seguridad y Salud en el ICBF, previniendo incidentes, accidentes de trabajo, lesiones y enfermedades laborales, que se puedan presentar en instituto.

6.3 Planificación de los cambios

Para la gestión del cambio se identifican las situaciones internas y/o externas que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema integrado de gestión los cuales pueden estar relacionados con aspectos estratégicos, financieros, tecnológicos, infraestructura, humanos, asignación de recursos, métodos de trabajo, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, ambientales, políticas y objetivos, requisitos legales y otros requisitos que suscriba la

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 23 de 52

entidad, normativa, modificación de procesos, entre otros que pueden tener un impacto de manera positiva o negativa la gestión estratégica de la entidad e incidan en su alineación con el Sistema Integrado de Gestión, definiendo acciones para la mejora del servicio en el marco de:

- Planeación: la entidad fija el plan de acción definiendo las actividades que debe desarrollar y los recursos para la implementación.
- Ejecución: corresponde a la puesta en marcha de los planes fijados para la implementación mediante el uso adecuado de los recursos y realizando los ajustes que sean pertinentes a los procesos;
- Verificación: una vez implementados los cambios, se procede a realizar seguimientos periódicos con el fin de determinar posibles ajustes.
- Mejora: con la identificación de ajustes se definen planes de mejora.

En el marco del Comité SIGE la Alta Dirección a través de la Revisión por la Dirección, identifica los cambios que afectan al Sistema Integrado de Gestión a partir del contexto interno y externo para los cuales se establece las posibles acciones y recursos para la toma de decisiones.

De igual manera a partir de la identificación de los requisitos legales se puede planificar los cambios de acuerdo con la normativa vigente para la gestión de los procesos y prestación del servicio ***P4.MI Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos.***

Desde el eje de Seguridad de la Información cuenta con el ***P4.GTI Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información*** con el fin de mitigar los impactos sobre la prestación de los servicios misionales y de apoyo y poder contar con sistemas de información actualizados.


En proceso de gestión de Talento humano cuenta con el ***P19.GTH Procedimiento para la Gestión del Cambio*** donde se establece los criterios para la implementación de los cambios que surjan en la infraestructura, adecuaciones, procesos (Contratación de personal), anticipación legal, entre otros de la entidad de una forma planificada y controlada con el fin de mitigar los efectos generados.

6.4. Aspectos e Impactos Ambientales

Teniendo en cuenta que los productos y servicios generados por la entidad pueden influir en su entorno, se identifican aspectos de las actividades que puedan provocar impactos ambientales significativos, estableciendo procesos sistemáticos que consideran el contexto, el riesgo asociado con amenazas y oportunidades y sus requisitos legales y otros requisitos.

De acuerdo con esto, se mejora el desempeño ambiental mediante el control o la influencia sobre la cual la entidad lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que las cargas ambientales cambien

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 24 de 52

inadvertidamente a cualquier otro lugar dentro del ciclo. Igualmente, la protección del medio ambiente, mediante la prevención o reducción de impactos adversos al medio ambiente.

6.5. Requisitos legales y otros requisitos

La entidad consiente de la importancia de identificar y evaluar los requisitos legales y otros requisitos determinados por la entidad para el sistema integrado de gestión, los categoriza de la siguiente manera:

Tipo de Requisito	Descripción	Ejemplo
Legal	Son todas aquellas condiciones dispuestas por la Ley.	Constitución Política Ley Decretos Resoluciones Directivas Acuerdos
Normativo	Son todos aquellos requisitos estipulados como "debes" de las Normas implementadas por el Instituto.	"Debes" de la NTC: ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 ISO 45001:2018
Organizacional Documental	Son todos aquellos estipulados por el Instituto para dar cumplimiento a su misión o razón de ser, objetivos estratégicos y políticas de operación.	Resoluciones Internas Conceptos Circulares Lineamientos y manuales operativos Procedimientos Guías

La identificación de los requisitos legales y otros se realiza desde Sede de la Dirección General para los ejes de Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo. Para el eje ambiental, se realiza desde el nivel central y en las regionales, teniendo en cuenta lo dictaminado para cada una de las corporaciones ambientales autónomas o las secretarías, guardando la concordancia con la identificación y evaluación de los aspectos ambientales.


Los requisitos legales aplicables y otros requisitos se modifican y/o actualizan según haya lugar en los siguientes casos:

- Expedición, modificación, adición o derogatoria de normativa interna o externa aplicable
- Creación o modificación de programas, proyectos y servicios

Se tienen en cuenta los otros requisitos de las partes interesadas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, que la entidad tiene que cumplir o decide adoptar, entre ellos:

- a) Acuerdos con grupo de la comunidad u organizaciones no gubernamentales

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	29/03/2019
		Versión 10	Página 25 de 52


- b) Requisitos de la entidad
- c) Compromisos ambientales adquiridos mediante actos administrativos, relacionados con permisos y licencias ambientales, así como los voluntarios adquiridos a través de convenios interinstitucionales y los demás definidos en los documentos del eje ambiental.
- d) Principios de prácticas voluntarios, acuerdos sindicales, obligaciones SIGE, Resoluciones internas que reglamenten aspectos del Sistema Integrado de Gestión.

El análisis de los requisitos legales y otros requisitos hace parte de la revisión por la dirección, determinando las acciones a desarrollar en el caso que se identifique un incumplimiento tanto en el nivel nacional como el regional. A su vez, se considera la evolución de los requisitos que suscribe la entidad en las últimas dos vigencias.

Así mismo, identificar el ajuste o generación de nuevas normas asociados a los Ejes, en el orden Nacional, Regional o Local, analizando los cambios que dichos requisitos pueden suscitar en la operación del ICBF y considerando las oportunidades que por su implementación podría beneficiar a la Entidad.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 26 de 52

CAPITULO 7. APOYO

7.1 Recursos

El ICBF determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios de acuerdo con los requisitos establecidos. Para ello cuenta con una estructura de planificación, entrega y seguimiento de los recursos financieros, físicos, tecnológicos y humanos.

La estructura de planificación del Sistema del ICBF le permite identificar y definir las actividades, los recursos, las estrategias y los métodos necesarios para mantener y mejorar la efectividad del mismo y con ello alcanzar sus objetivos estratégicos. La planificación definida garantiza que los cambios generados e identificados en el Sistema, se realizan en forma controlada a través del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión y se divulgan al interior de la Entidad para la sostenibilidad y mejora del sistema, igualmente a través de este comité se identifica las necesidades de recursos para la implementación de este.

7.1.2 Personas

El ICBF determina la cantidad del personal que requiere para el desarrollo de sus procesos a través de estudios técnicos de cargas laborales, los cuales se actualizan de acuerdo con las necesidades identificadas, y por cambios en la normativa vigente; así mismo, se apoya en la contratación de personal y de operadores para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.


El proceso de adquisición de bienes y servicios estableció el ***P2.ABS Procedimiento Contrato para la Prestación de Servicios y de Apoyo a la Gestión*** en cual se determinan las necesidades de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. La necesidad de contratación se determina de acuerdo con las funciones de la dependencia que sean aplicables, establecidas en el respectivo manual de Funciones y Competencias de la Entidad y las metas y proyectos Institucionales.

Desde la Dirección de Gestión Humana provee los empleos vacantes de la planta global, aplicando las normas establecidas y los parámetros del ***P21.GTH Procedimiento Provisión de Empleos*** cuyo alcance es a nivel nacional.

7.1.3 Infraestructura

El Instituto cuenta con una sede de la Dirección General, treinta y tres (33) Direcciones Regionales distribuidas a lo largo y ancho del territorio nacional con sus Centros Zonales, con lo cual asegura la dotación, el mantenimiento y la sostenibilidad de la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los requisitos del Servicio Público de Bienestar Familiar y establece los

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 27 de 52

recursos necesarios para el sostenimiento tanto de la infraestructura física y tecnológica (hardware, software) de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros Zonales en todo el País, cumpliendo en todo momento con la reglamentación y normatividad vigente y los requisitos de los ejes que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

Los procedimientos relacionados con el diseño, construcción, puesta en marcha y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica del ICBF están relacionados en los procesos Adquisición de Bienes y Servicios, Servicios Administrativos y Gestión de la Tecnología e Información.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ICBF a través de la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza las actividades encaminadas a la promoción y prevención de la salud; junto con la seguridad de los colaboradores, mejorando en los niveles nacional, regional y zonal las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y se presta el Servicio Público del Bienestar Familiar a la comunidad, para contar con espacios adecuados que aseguren las condiciones físicas, ambientales y sociales, entre otras, para aumentar la satisfacción de usuarios y colaboradores.

El ICBF mediante el fortalecimiento del recurso humano y la asignación de recursos tecnológicos y financieros, está comprometido con la Seguridad y Salud en el Trabajo encaminando sus esfuerzos para brindar un ambiente trabajo que propicio para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de la misión.

En ese sentido el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es uno de los ejes del Sistema Integrado de Gestión, que permite al Instituto la identificación, adecuación y mejora de las condiciones de trabajo asociadas con la exposición a peligros y factores físicos como: ruido, confort, e iluminación), identificación de condiciones inseguras con la realización de inspecciones de seguridad que contribuyen con las mejoras locativas de las instalaciones, la prevención de accidentes y enfermedad laboral; aspectos básicos que aportan con el logro del objetivo estratégico “Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF”.


Es preciso indicar que con el fin de propender a que contratistas y subcontratistas que prestan sus servicios al ICBF, cuenten también con las condiciones óptimas de ambiente de trabajo de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal aplicable, se establecen requisitos esenciales en la **G7.ABS Guía para la Adquisición de Bienes de Servicios de Calidad**.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

El ICBF asigna, ejecuta y monitorea los recursos económicos para el cumplimiento de las metas institucionales, como punto de enfoque para desarrollar su oferta de servicios, el cual a través

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 28 de 52

de su esquema financiero busca brindar los recursos necesarios (económicos y de inversión) a la entidad para su operación de acuerdo con las siguientes etapas:

- Formulación y programación de recursos
- Ejecución recursos propios y nación
- Seguimiento y control a través del comité directivo, comité de seguimiento, reuniones con los ejecutores y regionales
- Reprogramación o reasignando de recursos para tomar las acciones de mejora

El ICBF cuenta con la aprobación del Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES -, para comprometer recursos de vigencias que superen los periodos de gobierno, en los proyectos considerados de importancia estratégica para la Nación.

Utiliza las vigencias futuras como método de planificación del gasto a mediano plazo, con lo cual contribuye a mejorar administrativamente la gestión del gasto disminuyendo los procesos contractuales y garantizando la continuidad de los servicios misionales y de apoyo en otros proyectos.

Los lineamientos sobre austeridad del gasto emitidos por el Gobierno nacional, los cuales han sido implementados por el ICBF.

La clasificación y referenciación interna entre las regionales para redistribuir los recursos, entre otras prioridades durante la vigencia de ejecución.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones


Durante la prestación de los servicios, el Instituto realiza mediciones de talla, peso y otras mediciones antropométricas de los niños y niñas, para valorar su crecimiento y su estado nutricional en los diferentes programas de salud y desarrollo comunitario. Para ello emplea balanzas, infantómetros o tallímetros.

Con el fin de garantizar que los procesos de seguimiento y medición se realicen de manera coherente y asegure la validez de los resultados, el Instituto ha definido e implementa la **G8.PP Guía Técnica para la Metrología aplicable a los programas de los procesos misionales del ICBF**, la cual cuenta con las disposiciones para el mantenimiento, manipulación y almacenamiento de estos equipos de medición.

7.1.6 Conocimiento de la organización – Gestión de Conocimiento en el ICBF

El ICBF en el marco de la ISO 9001 y la dimensión 6 “Gestión del Conocimiento e Innovación” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión considera el conocimiento como una herramienta fundamental para la operación de cada uno de los dieciséis (16) procesos definidos en el modelo de operación por procesos y el logro de la conformidad de cada uno de los servicios que presta

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 29 de 52

el Instituto. En este sentido, la entidad desde el 2012 ha adelantado esfuerzos para promover en cada uno de los niveles la cultura de Gestión de Conocimiento.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (2018), la gestión del conocimiento y la innovación implica administrar el conocimiento tácito¹ (intangibles²) y explícito (tangible) en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece su desempeño y los resultados de gestión.

De este modo, el ciclo de gestión de conocimiento en el instituto inicia con las directrices dadas en el proceso de Direccionamiento Estratégico, el cual es alimentado por las expectativas de los grupos de interés y la propia historia de la entidad. Con base en este, se establecen tanto los recursos para la gestión de conocimiento, los modos de acceso al conocimiento y las estrategias para su gestión que generan productos de conocimiento, así como la mejora continua e innovación. Estos resultados retroalimentan y alinean tanto la estrategia como la respuesta a las expectativas, necesidades y oferta de valor hacia los grupos de interés y la construcción de la memoria institucional, gracias a la gestión de información y del conocimiento.

La dimensión 6 “Gestión del Conocimiento e Innovación” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión plantea cuatro (4) ejes para su implementación: generación y producción, herramientas para uso y apropiación, analítica institucional y cultura de compartir y difundir, las cuales tienen una amplia similitud con las acciones que considera la ISO 9001:2015 tener en cuenta al gestionar el conocimiento de la entidad. Por lo anterior se presenta la siguiente tabla que correlaciona la dimensión 6 del MIPG y la ISO 9001:2015:

Nodos de Gestión de Conocimiento

- **Canales físicos y virtuales para el acceso al conocimiento:** espacios fácilmente identificables en los que se puede consultar y almacenar tanto información como conocimiento de manera individual y accesible por parte de los grupos de interés, de acuerdo con determinadas restricciones de acceso. A continuación, en la tabla 1 se presentan los canales de acceso alineados con la gestión del conocimiento identificados en el ICBF:


Tabla 1 Canales de Acceso al Conocimiento

Canal de acceso al conocimiento	Descripción
Biblioteca Virtual ICBF	Espacio para preservar, compartir y difundir el conocimiento académico, científico y técnico con el fin de promover la producción de conocimiento y brindar acceso público y gratuito garantizando la preservación de la memoria institucional en el tiempo.

¹ Tácito: El DAFP (2018) lo define como aquello que no se expresa o no se dice, pero se supone o se sobreentiende.

² Intangible: El DAFP (2018) lo define como aquello que no podemos tocar por carecer de materia o cuerpo.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 30 de 52

Canal de acceso al conocimiento	Descripción
Observatorio de Niñez y Adolescencia	Herramienta de consulta interna y externa que contiene los estudios y análisis de los distintos fenómenos relacionados con la niñez colombiana, sus familias y entornos.
Escuela Virtual ICBF	Herramienta de formación virtual para colaboradores del ICBF que busca fortalecer los procesos de aprendizaje que propicien el cumplimiento de la misión, así como desarrollar y/o reforzar las competencias laborales, funcionales y de comportamiento al interior de la Entidad.


Fuente: Subdirección de Mejoramiento Organizacional

- **Sistema Integrado de Gestión (SIGE):** El conocimiento del que dispone el SIGE corresponde a metodologías que facilitan la conversión de conocimiento tácito en explícito, siempre guiado por la mejora continua para garantizar la operación sostenible del Instituto.
- **Modelo de innovación:** provee espacios para la transmisión de conocimiento que inspire e invite al accionar de los colaboradores en pro de la innovación y la mejora continua, a través de metodologías para la identificación de problemas, ideación, experimentación y formulación de proyectos que permita el desarrollo de las capacidades creativas de los colaboradores y la generación de espacios presenciales para compartir aciertos y lecciones aprendidas y que a su vez inspiran la generación de innovación. Dentro de los elementos que conforman este nodo se encuentra el Café Tiempo de Planear, Café del PARD, Grupo de Estudios de Trabajo, Proyectos de Aprendizaje en Equipo, Proyectos de Innovación y Feria ÉPICO.
- **Gestión de información:** permite el uso de la información estructurada y disponible en los sistemas de información del ICBF y sus aliados para generar conocimiento a través de la aplicación de técnicas estadísticas y de inteligencia de negocio.

En esta estrategia el uso de los recursos tecnológicos es predominante y se han generado los siguientes productos: Modelo para la determinación de cumplimiento de metas sociales y financieras, indicadores Objetivos Desarrollo Sostenible - ODS, presentados al DANE; indicadores para el Sistema Unico de Información de la Niñez - SUIN; indicadores del Tablero de Control. Este conocimiento permite la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección respecto a la oferta de valor del Instituto.

- **Gestión del cambio:** tiene como fin preparar al Instituto frente a cambios previstos e imprevistos en los cuales los simulacros y el acompañamiento permanente son esenciales. El uso del conocimiento del capital humano es predominante y resultado de esta estrategia es la documentación del SIGE (metodologías para la gestión de riesgos; acciones correctivas y salidas no conformes; identificación de aspectos e impactos ambientales; identificación de peligros y valoración de riesgos; análisis preliminar de riesgos para la definición de planes de emergencia y contingencia). Este conocimiento permite la toma de decisiones por parte de la Dirección del ICBF con relación a su gestión y permite determinar los cambios que de manera proactiva debe implementar.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 31 de 52


- **Gestión de intangibles:** tiene como fin la protección y valoración de la producción intelectual, los derechos de autor y los secretos industriales del ICBF. El uso del capital financiero, administrativo y legal del instituto es predominante, así como las comparaciones con el mercado para identificar las estrategias de protección más adecuadas. Como resultado de esta estrategia encontramos como principales productos: propiedad industrial de la formula alimenticia de la Bienestarina; 8 marcas protegidas; 44 publicaciones protegidas mediante derechos de autor; 8 desarrollos de software protegidos mediante derechos de autor. Este conocimiento permite la toma de decisiones relacionadas con procesos judiciales en los cuales se vulneren los derechos patrimoniales del ICBF y su reputación.
- **Gestión de redes de conocimiento:** tiene como fin la obtención de conocimiento de manera complementaria y en doble vía con organizaciones. En esta estrategia el uso del capital relacional del Instituto es predominante, así como el Benchmarking.

7.2 Competencias

El ICBF determina las competencias del personal:

- Estableciendo en su manual de funciones y competencias laborales, el nivel de educación, formación y experiencia, señalando las competencias funcionales y comportamentales de los servidores públicos que desarrollan las diferentes actividades del Instituto y que pueden afectar la calidad de los servicios y el medio ambiente.
- Estableciendo para los contratistas que desarrollan diferentes actividades del Instituto y que pueden afectar la calidad de los servicios y el medio ambiente, el nivel de educación, formación, competencias y experiencia en los estudios previos como requisitos indispensables para su vinculación, se evidenciará constancia de este cumplimiento en certificado de idoneidad y experiencia, y finalmente los soportes pueden ser verificados en las carpetas de los respectivos contratos.
- Estableciendo para el talento humano de los operadores que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar, los perfiles: en los en los manuales operativos, de los procesos misionales documento soporte para llevar a cabo la contratación de la modalidad de atención.
- Proporcionando la capacitación, formación y/o entrenamiento los requerimientos detectados, mediante plan institucional de capacitación y/o estableciendo requisitos de formación para los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas. Estos se orientan a mejorar las competencias profesionales de los servidores públicos y particulares involucrados para lograr los objetivos de la entidad
- Evaluando la eficacia, eficiencia o efectividad de las acciones desarrolladas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de capacitación asegurándose que los servidores públicos

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 32 de 52

y particulares del ICBF, conozcan la pertinencia e importancia de su trabajo y cómo están contribuyendo al logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión. Manteniendo en la historia laboral, los registros de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos vinculados al Instituto.

- Estableciendo Plan institucional de capacitación (PIC), cuyo objetivo es fortalecer el talento humano del ICBF, mediante procesos continuos de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción con el fin de potenciar habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes, a través de facilitadores internos (colaboradores del Instituto conocedores de los temas a exponer), externos a través de diferentes convenios y modalidad virtual, a través de la plataforma de la Escuela del ICBF. Con lo anterior se busca que los servidores desempeñen de forma eficiente y eficaz sus funciones y el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.

7.3 Toma de Conciencia

Se difunden las políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión por los diferentes medios de comunicación establecidos por la entidad, con el fin de apropiar su propósito y función en el marco del logro de los compromisos, objetivos institucionales y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la entidad.

Desde Seguridad de la Información se establece el **PL6.GTI Plan de cambio, cultura, seguridad y privacidad de la información**, con el fin de diseñar estrategias internas para apropiar a los colaboradores sobre la importancia de la custodia y protección de la información confidencial de los NNA.


7.4 Comunicación

El ICBF, entendiendo la importancia que la comunicación interna y externa tiene para el buen desempeño de la organización, cuenta dentro de su modelo de operación con el proceso denominado Comunicación Estratégica, cuyo objetivo es “Asesorar, diseñar e implementar estrategias de comunicación para la movilidad y pedagogía social en la promoción de la garantía de derechos de las niñas, niños, adolescentes y las familias, así como divulgar la gestión del ICBF y posicionar su imagen”.

Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo la Oficina Asesora de Comunicaciones brinda asesoría y acompañamiento a todos los procesos para llevar a cabo una efectiva divulgación de la información; produce contenidos sobre la gestión institucional y los divulga interna y externamente. Así mismo facilita el ejercicio de la comunicación entre las dependencias de la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales a través de los distintos canales.

En general el ICBF a través de sus medios de comunicación, llega a sus grupos de interés de manera íntegra, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable; lo anterior, aplicando estrategias

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 33 de 52

que se definen por medio de la Matriz de Comunicaciones. En este documento se define a nivel interno y externo, las partes interesadas identificadas por la entidad, así como las necesidades de comunicación de cada una, esto con el fin de garantizar una adecuada comunicación que incluye (qué, cuando, a quién, cómo comunicar y quién comunica).

La comunicación dirigida a todas las partes interesadas comprende los diferentes niveles y funciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, de esta manera propende por la divulgación de la gestión institucional y soporta:

- El desarrollo, la sostenibilidad y la mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- La apropiación de las políticas por parte de los todos los colaboradores.
- El flujo de información asociada al Sistema Integrado de Gestión para la correspondiente toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.
- La rendición de cuentas por parte de la Alta Dirección sobre la gestión institucional a todas las partes interesadas.

Por otra parte, los diferentes procesos del ICBF en sus tres niveles (nacional, regional y zonal), divulgan información sobre el Sistema Integrado de Gestión.

7.5 Información documentada


El ICBF en el marco del Sistema Integrado de Gestión y de las NTC ISO 9001, 14001, 27001 y NTC OHSAS 18001, comprende como información documentada la declaración de políticas, objetivos, programas, lineamientos, manuales operativos, caracterizaciones de procesos y los diferentes procedimientos documentados, guías e instructivos que orientan la operación de la entidad.

De igual manera, el ICBF establece mediante el **P1.MI Procedimiento de elaboración y control de documentos** los parámetros de control para la información documentada (documentos internos y externos) necesaria para la eficacia de la operación del instituto, con el fin de asegurar su adecuado uso, control de cambios, confidencialidad e integridad y garantizar la idoneidad, protección, identificación y disponibilidad de los mismos.

Adicionalmente, el instituto ha establecido los siguientes documentos, para:

- La identificación, tiempo de retención y disposición final de la documentación física: **las Tablas de Retención Documental (TRD)**.
- El almacenamiento y recuperación de la documentación física: **la G3.SA Guía para la Gestión Documental en el ICBF**.
- La conservación en medios tecnológicos y aplicativos: **la G8.GTI Guía de respaldo y restauración de copias de seguridad**.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 34 de 52

CAPITULO 8. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL


8.1 Planificación de la prestación del servicio

El ICBF planifica la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar dentro de sus procesos misionales, definiendo modalidades, estrategias y programas de atención orientados a posibilitar, proteger, preservar y restituir el ejercicio integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; fortalecer la formación y desarrollo humano de las familias para favorecer el ejercicio de los derechos de la niñez y la adolescencia colombiana.

La planificación de la prestación del servicio se realiza a través del **P14.DE Procedimiento para el Diseño y Desarrollo de Lineamientos Técnicos y/o Manuales Operativos** del Proceso Direccionamiento Estratégico, el cual especifica los pasos para crear una modalidad del Servicio Público de Bienestar Familiar con sus componentes:

- a. Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales: donde se describen las bases conceptuales y técnicas que sustentan el desarrollo de una o un conjunto de modalidades de servicio.
- b. Manuales Operativos: donde se describen el ¿qué y cómo? del proceso de atención, detallando las etapas y actividades que de manera articulada deben desarrollarse, así como las condiciones y requisitos de calidad en cuatro dimensiones: Talento Humano, ambientes adecuados y seguros, 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), Nutrición y Salubridad.
 - Para el caso del proceso de Protección, los lineamientos Técnicos Administrativos describen también los elementos operativos de las modalidades.
 - La operación de las modalidades de atención se realiza a través de procesos contractuales donde se definen los requerimientos técnicos, administrativos, financieros y legales que garanticen la efectividad de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.
 - Para asegurar la operación y el seguimiento de las modalidades del servicio, se define el Plan de acción Institucional para cada vigencia y los Lineamientos de programación y ejecución de metas sociales y financieras y los demás documentos que soportan los procesos misionales.
 - Igualmente, el Instituto ha definido un tablero de control para el seguimiento a la gestión y resultados de los procesos.

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


	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 35 de 52

- Desde el proceso de Direccionamiento estratégico en conjunto con los misionales (promoción y prevención) Los criterios de focalización se encuentra establecido en los manuales operativos según modelos de atención y procedimiento Focalización Beneficiarios ICBF P15.DE se identifican los criterios de focalización se ejecutan actividades de búsqueda de la población y asignación de los cupos a cada unidad del servicio de acuerdo con la capacidad instalada y los cupos contratados. Los niños, niñas y sus familias podrán acceder a los servicios a través de mecanismos como búsqueda activa y demanda espontánea o lista de espera, georreferenciación, estudios y fuentes oficiales y a través de las Direcciones Regionales del ICBF. Una vez efectuados, se procede a realizar la publicación y socialización de listados y por último la formalización del cupo. Las EAS han tenido un proceso de acompañamiento para el fortalecimiento de capacidades que les permitan administrar adecuadamente los recursos asignados, para las nuevas modalidades de atención surgidas en el marco de la atención integral.
- Finalmente, en el marco de la protección integral a NNA, la Entidad define la programación y entrega de los Alimentos de Alto Valor Nutricional (AAVN) de acuerdo con las necesidades de cada Regional para cada uno de los programas de atención y/o compromisos institucionales, a partir de la identificación en el SIM de las metas sociales por regional y centro zonal de los programas que contemplan las entregas de Bienestarina Más® y/o de los AAVN, hasta el desarrollo y el reporte de las acciones frente a las observaciones encontradas en las visitas de seguimiento.

El ICBF ha establecido la aplicación de controles operacionales para sus actividades con la finalidad de cumplir con la política y objetivos ambientales al igual que la adecuada gestión de los aspectos ambientales identificados. La planificación de la gestión ambiental en el servicio Público de Bienestar Familiar, se hace a partir de los Planes de Gestión Ambiental institucional y regional a partir de los cuales se implementan los programas asociados con la comunicación y sensibilización ambiental, manejo ambiental de obra, manejo de residuos sólidos (ordinarios y peligrosos), manejo de sustancias químicas, manejo de vertimientos, manejo del parque automotor, manejo de zonas verdes, gestión ambiental contractual y consumo sostenible de agua, energía y papel, calidad del aire; para ello se han elaborado procedimientos instructivos, protocolos y registros, donde se definen los criterios de operación para asegurar su correcta ejecución. El Líder del eje ambiental determina la forma de ejecución de las actividades, estructura los procedimientos, difunde interna y externamente, se encarga de su revisión y actualización periódica.

Respecto a los proveedores (Operadores, Contratistas), a partir de la identificación de los aspectos ambientales asociados a su operación, se establecen las obligaciones del eje ambiental que se deben incluir desde los procesos contractuales, para la prevención y control del impacto ambiental.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 36 de 52


El ICBF para cumplir con su misión en cada sede de las Direcciones Regionales y Centros Zonales y enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia según el caso, en sus distintas fases, contempla las diversas amenazas y vulnerabilidades que según su origen (natural o antrópico) generan algún tipo de impacto en su operación. En ese orden establece el riesgo como el daño potencial que, sobre la población y sus bienes, la infraestructura, el ambiente y la economía pública y privada, pueda causarse por la materialización de amenazas, definiéndolo como el producto entre Probabilidad (P) y Severidad (S) en función de tales condiciones amenazantes y las particularidades de vulnerabilidad. Sobre esta relación se establecen medidas de planificación para el control y reducción de riesgos a partir de Planes Institucionales de Emergencia y Contingencia, los cuales definen las políticas, sistemas de organización y procedimientos generales que permiten minimizar los impactos que se puedan generar.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

- La comunicación con los niños, niñas, adolescentes y familias se efectúa a través de atención directa en los Centros Zonales donde se les informa y orienta sobre los servicios que presta el ICBF. Adicionalmente se cuenta con atención telefónica las 24 horas del día por medio de la Línea nacional 01 8000 91 8080, a través de la cual se brinda atención de peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos. También se cuenta con la línea 141 línea de atención integral gubernamental a niños, niñas y adolescentes, asignada mediante la Resolución 4901 de 2016, Esta es una línea de DENUNCIA, EMERGENCIA Y ORIENTACIÓN que integra todos los servicios que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene para los Niños, Niñas y Adolescentes, su atención se presta las 24 horas del día, a través de cualquier teléfono fijo o celular, de forma gratuita a nivel nacional.
- Todas las necesidades y sus medios de comunicación están definidas en la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas. El ICBF garantiza la eficacia en el uso y retroalimentación de esta información para la mejora continua de los procesos del Sistema.
- De igual forma la entidad facilita el ejercicio de la participación ciudadana a través del ejercicio de rendición de cuentas y mesas públicas que se realizan en los diferentes niveles de la entidad, con el fin de divulgar los resultados de gestión institucional y a su vez recibir la realimentación de los usuarios de los programas.
- Ambientalmente, para el Sistema Integrado de Gestión la principal parte interesada es la comunidad, en consecuencia, la Alta Dirección decide en diferentes momentos divulgar externamente los aspectos ambientales de la Entidad, así como las medias de prevención, mitigación y corrección de los impactos ambientales generados; esta

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 37 de 52

comunicación se realiza por medio del portal web del ICBF y a través de las redes sociales que se administran desde el proceso de Comunicación Estratégica.


- Desde el proceso de Relación con el Ciudadano se cuenta con el Protocolo de Servicio y Atención, con la intención de acercar el ICBF más a la ciudadanía, para que sus parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, con el propósito además de que sean una herramienta simple para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, capitalizando y optimizando los recursos y la capacidad de respuesta institucional y mejorando así la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan. Por otra parte, el procedimiento de atención a peticiones es un mecanismo de control para atender, informar, orientar, clasificar, registrar, y direccionar las peticiones recibidas por cualquier canal de atención, para ofrecer una respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos y entidades que las formulan.
- Así mismo se cuenta con **G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF**, en la cual se describen las directrices e información necesarias para el registro de peticiones, descripción, términos, direccionamientos, cierre y responsables, entre otros parámetros que buscan la estandarización y eficiente desempeño del proceso.

A través de los Planes de emergencia y/o contingencia se identifica los potenciales riesgos que pueden afectar la gestión institucional del ICBF para el cumplimiento de las metas y prestación de los servicios a NNA y sus familias.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Público de Bienestar Familiar

- a) Los requisitos para la prestación del Servicio Público de Bienestar para la atención de los niños, niñas, adolescentes y las familias se encuentran establecidos en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, Código de la Infancia y Adolescencia y en las demás normas que le sean afines
- b) Conforme a lo dispuesto por las Leyes 75 de 1968, 7a de 1979 y 1098 de 2006, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adecua su organización para cumplir los preceptos legales y a través de las Direcciones de Protección, Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades y Nutrición, se generan los Lineamientos Técnicos requeridos en concordancia con la normativa vigente para todos los servicios.
- c) En Los Lineamientos Técnicos Administrativos y Manuales Operativos que expide para la prestación de las diferentes modalidades del servicio, se identifica los requisitos intrínsecos y organizacionales de igual manera se encuentran la descripción del servicio, características de operación, financiación, personas encargadas de la operación,

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 38 de 52

componentes del programa o modalidad y criterios encaminados al mejoramiento de la seguridad y salud de los colaboradores, de la seguridad ambiental de las viviendas e instalaciones, cuyo cumplimiento y seguimiento se estipula a partir de cláusulas contractuales vinculadas a los contratos de los operadores.

- d) La entidad ha establecido el *procedimiento de requisitos legales y otros requisitos* el cual permite identificar la normativa aplicable a cada proceso, el seguimiento, evaluación de su cumplimiento.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

De acuerdo con el ***P14.DE Procedimiento Diseño y desarrollo de lineamientos técnicos y manuales operativos*** del proceso Direccionamiento Estratégico, las etapas de revisión de los requisitos relacionados con el servicio se realizan desde el punto de vista estratégico por la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, desde el punto de vista poblacional por las Direcciones de Protección, Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades y Nutrición y desde el punto de vista geográfico y social por las Direcciones Regionales y Centros Zonales del Instituto.

La revisión de los requisitos se realiza con los parámetros establecidos en el ***P22.SA Procedimiento Aspectos e Impactos Ambientales y Otros Requisitos***.


8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se presentan cambios en los requisitos para la prestación del servicio, se actualiza, modifica o elaboran los diferentes documentos (lineamientos, manuales operativos, guías u otros documentos que inciden en la prestación del servicio), para la realización de estos cambios se debe considerar lo establecido en el procedimiento de "Diseño Desarrollo Actualización de Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos y procedimiento de elaboración y control de documentos. Una vez realizados los cambios se actualiza en los diferentes medios como la página web, intranet igualmente el líder del proceso divulga y socializa los cambios en el documento a las partes interesadas según aplicación.

8.3 Diseño y Desarrollo del servicio

El diseño y desarrollo del servicio se realiza según lo establecido en el ***P14.DE Procedimiento Diseño y desarrollo de lineamientos técnicos y manuales operativos*** del Proceso Direccionamiento Estratégico, donde se establecen cada una de las etapas para la revisión del diseño de las modalidades con el fin de asegurar que todos los elementos de entrada fueron tenidos en cuenta y el diseño corresponde con los requisitos establecidos por la normatividad, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas en especial de los usuarios,

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 39 de 52


y las orientaciones técnicas proporcionadas desde el punto de vista poblacional, social y geográfico.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La prestación efectiva del Servicio Público de Bienestar Familiar se realiza a través de las diferentes modalidades de atención para los niños, niñas, adolescentes y familias, que son contratadas con operadores de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación y normativa vigentes. Para tal efecto se seguirá las directrices establecidas del proceso de adquisición de bienes y servicios, para lo cual la entidad ha establecido lo siguiente:

- a) Conformación de un Banco Nacional de Oferentes para la prestación del servicio público de bienestar familiar en cualquiera de sus modalidades, con la finalidad de tener información actualizada y confiables sobre los proveedores externos que cuentan con capacidad para prestar el servicio público de bienestar familiar con los cuales se podrá contratar mediante un proceso objetivo y transparente los servicios necesarios para cumplir la misionalidad del instituto.
- b) Definición de un plan anual de adquisiciones de los bienes y servicios de su operación y a partir de allí establece la especificidad de las necesidades para adelantar los diferentes procesos contractuales para la prestación del servicio. Es preciso resaltar que dentro de los estudios previos define con claridad las especificaciones técnicas de los bienes y servicios que requiere comprar para el normal desarrollo y funcionamiento.
- c) Comité de Contratación tiene como objetivo primordial realizar el seguimiento, asesoría y apoyo a la gestión contractual en la Dirección General del ICBF, así como definir lineamientos y políticas generales que serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Sede Nacional y direcciones regionales del Instituto.
- d) Para asegurar la verificación de los servicios contratados y el control de la operación del servicio, se realiza un ejercicio de supervisión y seguimiento a contratistas y operadores de los programas, con lo cual se busca garantizar la calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar, de tal forma que se cumpla con las exigencias contempladas en la Ley, la normativa vigente, Manuales Operativos, Lineamientos Técnicos Administrativos definidos y en los contratos, incluyendo las cláusulas contractuales del sistema Integrado de Gestión.
- e) La Oficina de aseguramiento a la calidad evalúa de manera independiente y objetiva las condiciones para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar desde el nivel Nacional y Regional para determinar el cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo con la modalidad de servicio prestado.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 40 de 52

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la prestación del servicio

Para el control de la prestación de servicio se ha establecido mecanismos de seguimiento que buscan garantizar y facilitar el cumplimiento de los requisitos definidos en cada una de las modalidades.

Se diseñan instrumentos para llevar a cabo el seguimiento a los programas y modalidades de atención los cuales se aplican por parte de las regionales y centros zonales a las Entidades administradoras de servicios (EAS) y a las unidades de servicios (UDS) en donde son atendidos los usuarios, se realiza el seguimiento y medición del cumplimiento de los mismos, a través de la supervisión técnica, financiera, legal y administrativa, de acuerdo con el Procedimiento de Supervisión de Contratos y Convenios Suscritos por el ICBF y la Guía de Supervisión de Contratos y Convenios Suscritos por El ICBF.


El Sistema de Información Misional - SIM y el sistema CUENTAME (propios del ICBF), permiten obtener de manera mensual el reporte de las regionales acerca de la ejecución de los recursos asignados para la contratación de servicios de atención (SIM), así como el registro de los beneficiarios atendidos y sus atenciones son reportadas por parte de las EAS según las novedades diarias que surjan (CUENTAME).

Se llevan a cabo auditorías a las entidades administradores de servicios (EAS) para determinar el cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo con lo establecido en las modalidades o por petición de una autoridad competente, por queja o denuncia, o como parte de las acciones de seguimiento y evaluación sobre las condiciones en la prestación del servicio que deben cumplir los operadores que contratan con el Instituto. Esto se realiza en el desarrollo de inspección, vigilancia y control.

De igual manera la entidad estableció a **G1.P Guía de Seguimiento a la Implementación de Lineamientos** liderado por el proceso de protección donde se presentan las orientaciones a los supervisores de contratos de aporte y sus equipos de apoyo, sobre las acciones que deben desarrollar para realizar el seguimiento a la implementación de los lineamientos de Protección, con el fin de identificar la forma como se desarrollan los procesos de atención de los niños, las niñas y los adolescentes, en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y de los adolescentes del Sistema de Responsabilidad Penal, por parte de las entidades contratistas y unidades de servicio y contribuir a la formulación de los planes de asistencia para el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio.

Igualmente, los supervisores de contratos realizan seguimiento a las obligaciones contractuales de índole calidad, ambiental, de seguridad de la información y de seguridad y salud en el trabajo vinculadas a los contratos de los operadores garantizando la prestación del servicio.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 41 de 52

Para controlar e influir en los procesos contratados externamente o en los proveedores de productos y servicios, se establecen criterios asociados al:

- Conocimiento y recursos vinculados
- Competencia del proveedor para cumplir con los requisitos del sistema integrado de gestión Competencia y capacidad técnica para evaluar los controles
- Riesgos y oportunidades asociados a la fabricación de productos o la provisión de servicios
- Requisitos legales y otros requisitos de la entidad

En el marco del sistema integrado de gestión se ha establecido las obligaciones SIGE que se encuentra en la **G7.ABS Guía para la Adquisición de Bienes y Servicios de Calidad**, estas obligaciones permiten el seguimiento a los operadores para el cumplimiento de los requisitos que se han identificado de acuerdo con los parámetros de las Normas ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Las modalidades y programas del servicio público de bienestar familiar en la entidad se identifican a través de una estructura presupuestal denominada lineamiento de programación, que permiten visualizar el programa, subprograma, proyecto, sub proyecto y modalidades.


Los beneficiarios o usuarios de las modalidades o programas del proceso de prevención por ciclo de vida son identificados y registrados en el aplicativo CUENTAME y los del proceso de protección a través del tipo de documento de identificación (NUIP, registro civil, cédula de ciudadanía,) en el Formato Único de Historia de Atención, que contiene toda la información desde su ingreso al servicio hasta su salida del programa o cierre del caso, en el Sistema de Información Misional SIM, aplicativos que soportan la prestación del servicio y la trazabilidad el mismo.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores

Se considera propiedad de los usuarios o beneficiarios del Instituto toda información o documentos recibidos u obtenidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación con los niños, niñas, adolescentes, familias, comunidades y ciudadanía, que es utilizada para el cumplimiento de su misión. Esta documentación e información se administra de acuerdo con las políticas de seguridad de la información y normativa legal vigente y a través del uso de tablas de retención documental- TRD.

Es preciso indicar que, para el proceso de Protección, en las modalidades de restablecimiento de derechos los bienes de los niños, niñas y adolescentes son identificados, verificados y se les brinda un espacio a cada niño, niña o adolescentes con el fin de que sean protegidos y

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 42 de 52

salvaguardar, estas condiciones se describen en el Lineamientos Técnico del Modelo para la Atención de los Niños, las Niñas y Adolescentes con Derechos Amenazados o Vulnerados.

En el caso de las modalidades del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente los bienes de los adolescentes son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo a Protocolo de Ingreso y Registro a los Centros Privativos de Libertad del SRPA del Lineamiento para Servicios Medidas y Sanciones del Proceso Judicial SRPA

Para el caso de los operadores del contrato de aporte que requieran bienes inmuebles para el desarrollo de sus programas su entrega se hará mediante un contrato de comodato, en el cual dentro de su clausulado se encuentran como obligaciones del Comodatario, entre otras la de responder por cualquier deterioro del bien, que no provenga de la naturaleza o del uso autorizado del bien dado en comodato y la de entregar el inmueble en los mismas condiciones en que fue entregado por parte del comodante.


De otra parte cuando no sea derivado del contrato de aporte se podrá entregar en comodato únicamente a entidades públicas, sindicatos, cooperativas, asociaciones y fundaciones que no repartan utilidades entre sus asociados o fundadores ni adjudiquen sus activos en el momento de su liquidación a los mismos, juntas de acción comunal, fondos de empleados siempre y cuando cumplan con los requisitos señalados en el artículo 355 de la Constitución Política, por un término no mayor de cinco (5) años, en los cuales de igual manera se encuentra expresamente consagrado la obligación de conservación del inmueble. “No es posible el arrendamiento de bienes de propiedad del Instituto, así mismo la entidad no puede entregar bienes en arrendamiento. Solo deberá respetar los contratos vigentes al momento de la muerte de un causante cuando el bien es adjudicado al Instituto y existe documento escrito donde conste el contrato. Cuando no existe contrato escrito, se debe iniciar de manera inmediata la acción judicial para la restitución del inmueble”.

8.5.4 Preservación

Para preservar el servicio público de bienestar familiar a los niños, niñas, adolescentes y familias que ingresan a las diferentes modalidades o programas del Instituto, se cuenta con etapas de alistamiento institucional en la cual se planifica la prestación del servicio de acuerdo con los lineamientos o manuales operativos, asegurando la disponibilidad e integridad del mismo y de sus componentes; a través de contratación previa con las entidades administradoras de servicios (EAS) las cuales son sujeto de selección de acuerdo con requisitos de capacidad técnica, financiera, de infraestructura, legal y humana e incluyendo el análisis a las respectivas unidades de servicios (UDS) que son las que directamente prestan el servicio en cada una de sus modalidades.

En relación con los productos de alto valor nutricional, se implementa la **G9.PP Guía de Almacenamiento Bodegas AAVN** con el fin de verificar y establecer los procedimientos, las prácticas y principios básicos de calidad, durante la recepción, almacenamiento y distribución de

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	29/03/2019
		Versión 10	Página 43 de 52

la Bienestarina Más® y Alimentos de Alto Valor Nutricional dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Se proporcionan los recursos y las directrices a las Direcciones Regionales y cada uno de los Centros Zonales para garantizar la preservación del servicio.

La información se considera un elemento fundamental de los servicios prestados por el ICBF y se salvaguarda a través de las políticas del Sistema de Gestión la Seguridad de la Información, mediante el cual se asegura la confidencialidad, integralidad, disponibilidad y conservación de los datos, registros y la información de la entidad.

Para las diferentes modalidades, es importante asegurar que la prestación del servicio se realice de forma continua y con los parámetros de calidad, sostenibilidad ambiental, seguridad y salud de los colaboradores, oportunidad y pertinencia acordes a los requisitos de nuestros niños, niña, adolescentes y familias.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Desde la Dirección de Nutrición se realiza seguimiento a la interventoría de alimentos de alto valor nutricional donde se ejerce control a la entrega y distribución de estos, se pueden identificar posible incumplimiento al cual se realiza el respectivo plan de acción para subsanar la situación encontrada.

La supervisión a los programas permite la identificación de aquellos aspectos que están incidiendo en la prestación del servicio donde se toman las diferentes acciones para dar continuidad a la prestación del servicio.


Otro mecanismo es la retroalimentación del cliente por medio de los diferentes medios como las peticiones, quejas y reclamos presentados por las partes interesadas.

8.5.6 Control de cambios

En el marco del control, una vez identificados e implementados los cambios, se procede a realizar seguimientos periódicos con el fin de determinar posibles mejoras, previo análisis del cambio su impacto y determinación de planes de acción para el desarrollo de este.

En el marco del Subcomité SIGE la Alta Dirección a través de la Revisión por la Dirección, se evalúan los cambios realizados a los procesos y al Sistema Integrado de Gestión, de igual manera a partir de la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales se puede planificar nuevos cambios de acuerdo con la normativa vigente para la gestión de los procesos y prestación del servicio. ***P4.MI Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos.***

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 44 de 52

Desde el eje de Seguridad de la Información cuenta con el **P4.GTI Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información** con el fin de mitigar los impactos sobre la prestación de los servicios misionales y de apoyo y poder contar con sistemas de información actualizados.

En esta medida el proceso de Gestión de Talento Humano cuenta con el **P19.GTH procedimiento para la Gestión del Cambio** donde se establecen los criterios para la implementación y control de los cambios operativos que surjan en la infraestructura, condiciones locativas, adecuaciones de puestos de trabajo, que impacten en la seguridad y salud en el trabajo del ICBF, con el fin de documentar, planificar y controlar los cambios mitigando los efectos y potencializando los aspectos de mejora.

8.6 Liberación de los producto y servicios

En la planificación de los procesos se consideran las etapas para verificar que se cumple con los requisitos que se han identificado para la prestación del servicio.

Se comunica a las partes interesadas los cambios en los requisitos para el servicio, una vez realizadas la actualizaciones o ajustes en los lineamientos y manuales operativos para la operación de los programas.

En los procedimientos se identifican los puntos de control que permite que las actividades cumplan con los parámetros definidos para la operación de los procesos.


Se construyen los diferentes instrumentos de supervisión para implementarlos en los programas que aplican a las entidades administradoras de servicios o unidades de servicios permitiendo verificar que se cumpla con estos estándares.

8.7 Control de las salidas no conformes

El Instituto en el marco del Eje de Calidad del Sistema Integrado de Gestión y la ISO 9001, estableció mediante el **P6.MI Procedimiento de Salida No Conforme** las orientaciones para la detección, identificación, corrección, registro y control de las salidas no conformes (SNC) identificadas en los tres (3) procesos misionales estipulados en el modelo de operación por procesos de la Entidad.

La naturaleza de las salidas no conformes en el Instituto implica directamente al cliente, y se detectan durante la prestación de los servicios ofertados por la entidad, por lo tanto, el enfoque que aplica el ICBF para gestionar una SNC es la corrección de la no conformidad mediante la toma de acciones que reparen de forma inmediata el servicio prestado, en caso de que se pueda corregir.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 45 de 52

Por otra parte, en caso de que la SNC se haya identificado y por su naturaleza no aplica corrección, el P6.MI estipula acciones para aplicar lo establecido en el **P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas**.

Para garantizar la documentación de la información, la gestión, control y seguimiento de las SNC se cuenta con el *Módulo de mejora* en el aplicativo ISOLUCION, herramienta implementada para el seguimiento y control de las acciones de mejora.

El estado de las SNC es analizado semestralmente en la Revisión por la Dirección para establecer si se requieren acciones de mayor nivel a las implementadas por los Líderes de los procesos misionales.

CAPITULO 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación


El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar busca sostener y mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual implementa procesos de evaluación tales como: i) Monitoreo y seguimiento a la gestión, ii) Inspección, vigilancia y control, iii) Evaluación independiente, a través de los cuales se realiza seguimiento, medición y análisis de la gestión; con el ánimo de facilitar la toma de decisiones fundamentadas en hechos, demostrar la conformidad del Servicio Público de Bienestar Familiar, asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y garantizar su mejora continua.

9.1.2 Satisfacción del cliente

El ICBF en su preocupación constante por conocer el nivel de satisfacción de sus clientes externos, entender sus necesidades y obtener la información necesaria para mejorar sus procesos, implementa herramientas de medición desde diferentes frentes:

Por un lado, **G7.ABS Guía para la adquisición de bienes y servicios de calidad**, contempla obligaciones contractuales asociadas a los Ejes del Sistema Integrado de Gestión, para el Eje de Calidad, incluye una actividad que obliga a los proveedores a determinar un mecanismo para conocer la percepción del beneficiario frente a la prestación del servicio, especialmente en contratos cuya ejecución contemple la prestación de servicios a terceros (colaboradores del ICBF, beneficiarios de programas del ICBF).

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 46 de 52

De otra parte, la entidad también realiza mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio del ICBF. Por tal motivo, anualmente se ejecuta la medición del nivel de satisfacción a partir de la implementación de una estrategia que involucra a todas las áreas misionales y se ha desarrollado con el apoyo de consultores externos, con el fin de permitir tener una imagen más objetiva de la visión de los usuarios y beneficiarios frente a los servicios que reciben del ICBF.

Para conocer dicha satisfacción con respecto a los programas y servicios, se aplican diferentes técnicas de medición, las cuales van dirigidas a los niños, niñas, adolescentes, familias y usuarios de las modalidades o programas del Servicio Público de Bienestar Familiar que presta la entidad.

Igualmente, desde otros procesos, el ICBF promueve, orienta y apoya el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y/o encuestas a programas, proyectos, servicios, políticas y/o temas a nivel nacional y regional, que aporten información y conocimientos útiles para la toma de decisiones, como contribución a la garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y familias del país.

9.1.3 Análisis y Evaluación

El proceso Monitoreo y Seguimiento a la gestión a través del Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación Institucional - SIMEI y sus procedimientos, permite integrar y analizar el desempeño general del Instituto e identificar oportunidades de mejora.

El análisis de la información se realiza con el fin de identificar tendencias, guiar decisiones y evaluar el Sistema Integrado de Gestión para demostrar su eficacia, eficiencia y efectividad.


Los datos para el Tablero de Control son registrados y analizados por los líderes y responsables de los procesos a nivel nacional, regional y zonal, con el fin de aplicar y documentar acciones correctivas que permitan mejorar la efectividad de los procesos.

9.2 Auditorías Internas

El ICBF tiene estructurado el procedimiento para la realización de las Auditorías Internas en el Proceso de Evaluación Independiente el cual establece la planificación y la realización in situ de las auditorías, conclusiones de la verificación y el seguimiento a las acciones correctivas resultado de los hallazgos.

La Oficina de Control Interno es responsable de la realización de las auditorías internas en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 47 de 52

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección General del ICBF ha establecido la revisión de la implementación, avance y mejora del Sistema Integrado de Gestión durante la vigencia con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con la metodología establecida en el ***P12.DE Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión***, donde se describe el escenario para la realización de la revisión y las entradas correspondientes.

9.3.2 Entradas para la Revisión por la Dirección

Para la revisión del Sistema Integrado de Gestión se trabaja con la información de las entradas definidas en el ***F1.P12.DE Formato para registro de la información de la revisión por la dirección***, del Proceso de Direccionamiento Estratégico las cuales son suministradas por los respectivos líderes y responsables de los procesos.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos; las oportunidades de mejora, necesidad de cambios y recursos para la mejora del servicio con relación a los establecidos.


De cada una de las revisiones que se realicen al Sistema Integrado de Gestión se conservarán registros de las actas evidenciando las decisiones frente a cada una de las entradas de acuerdo con el procedimiento definido para la Revisión por la Dirección.

CAPITULO 10. MEJORA

10.1 Generalidades

El Instituto mejora la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión mediante la implementación de sus políticas, objetivos, resultados de auditorías internas, resultados de indicadores de gestión, resultados de la gestión institucional, riesgos y revisiones por dirección, para el seguimiento y medición de los procesos; con el fin de implementar las acciones correctivas y nuevos controles para la mitigación de riesgos, orientado a lograr la sostenibilidad y mejora del sistema y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 48 de 52

Seguimiento y medición de los procesos y servicios


Para el seguimiento y medición de los objetivos institucionales, los procesos y servicios, se cuenta con el tablero de control, estructurado bajo la metodología “Balance ScoreCard” el cual facilita monitorear la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, permitiendo a los líderes tomar decisiones para la mejora, así mismo, los resultados de gestión de los procesos reflejados periódicamente a través de los indicadores son fuente de información para las partes interesadas.

La entidad realiza seguimiento y medición a los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, con la finalidad de evaluar su capacidad para cumplir con los resultados planeados y mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Para tal fin se han establecido:

- Indicadores que evalúan la eficacia y eficiencia de la gestión de la Entidad y que son administrados, medidos y comunicados a través del tablero de control, en el Sistema de Información y Monitoreo de Evaluación Institucional SIMEI, permitiendo hacer seguimiento y control al logro de las disposiciones planificadas en el Sistema Integrado de Gestión.
- Procedimientos documentados que especifican los controles y mecanismos para darle seguimiento a las actividades definidas en los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.
- Se establece para todos los ejes del Sistema Integrado de Gestión el procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros requisitos; a través del cual se determinan el cumplimiento y evaluación de los requisitos legales y normatividad suscrita a nivel nacional, regional, local y/o sectorial (Convenios, resoluciones, autorizaciones, registros, autos, condiciones contractuales, acuerdos con trabajadores, acuerdos con partes interesadas, sentencias etc.).
- El proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión desarrolla evaluaciones, investigaciones y estudios a las modalidades y a los programas del Servicio Público de Bienestar Familiar; igualmente a proyectos y políticas que desarrolla o coadyuva en su formulación el Instituto, en temas relacionados con la garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias del país a nivel nacional, regional y zonal, los cuales aportan información y conocimientos orientados a medir el impacto del servicio, útil para la toma de decisiones dirigidas a mejorar la calidad de las modalidades, y programas o a formular nuevas modalidades del Servicio del Público de Bienestar Familiar del ICBF y del SNBF.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 49 de 52

10.2 No conformidad acción correctiva

El Instituto en el marco del Sistema Integrado de Gestión y las NTC ISO 9001, 14001, 27001 y la NTC OHSAS 18001, estableció mediante el **P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas** las orientaciones para identificar No Conformidades y determinar e implementar acciones correctivas encaminadas a eliminar su causa raíz, previniendo que éstas vuelvan a ocurrir.

De igual manera el procedimiento garantiza la generación de acciones que permitan controlar o corregir cuando se pueda la no conformidad, mientras se determina su causa raíz y el plan de acción que permita su eliminación.

Para garantizar la documentación de la información, la gestión, control y seguimiento de las acciones correctivas se cuenta con el *Módulo de Mejora* en el aplicativo ISOLUCION, herramienta implementada para el seguimiento y control de las acciones de mejora.

El estado de las acciones correctivas es analizado semestralmente en la Revisión por la Dirección para determinar su impacto en la operación a nivel nacional, y a su vez establecer si se requieren acciones de mayor nivel a las implementadas por los líderes de los procesos en cada nivel.

10.3 Mejora Continua

El ICBF en el marco del proceso de Mejora e innovación tiene como objeto fomentar la cultura de la calidad, a través de la generación de estrategias, metodologías y planes, con un enfoque de gestión por procesos y pensamiento basado en riesgos que conduzcan a la mejora continua, la innovación, la gestión del conocimiento y la excelencia en la prestación del Servicio.

Por lo anterior, para garantizar la mejora continua del Instituto se evalúan y analizan los resultados de los procesos, el estado de las no conformidades, acciones correctivas, salidas de la revisión por la dirección con el fin de identificar necesidades de mejora que permitan la consecución de las metas y objetivos institucionales. La mejora continua se considera fundamental y transversal a la operación y prestación de los servicios por lo cual se promueve en los tres niveles del Instituto.

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

29/03/2019

Versión 10

Página 50 de 52

Anexo 1: Estructura Orgánica




DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- A3.MS.DE Declaración de Aplicabilidad
- A4.MS.DE Manual de Seguridad
- A5.MS.DE Contexto Externo - Interno ICBF
- A6.MS.DE Partes Interesadas ICBF
- A7.MS.DE Mapa Interacción de Procesos
- A8.MS.DE Controles Operacionales

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	MS.DE	29/03/2019
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión 10	Página 51 de 52

RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.MS.DE	Contexto - Matriz DOFA

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
07/06/2018	MS.DE V9	<p>Se actualiza la plataforma estratégica, la política integrada del SIGE, política de calidad, política de riesgos, objetivos específicos del sistema integrado de gestión, alcance del sistema integrado y la información registrada en los numerales del manual, en concordancia con las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015, ISO IEC 27001:2013, NTC-OHSAS 18001:2007.</p> <p>Se elimina del Manual del SIGE el Anexo 2. Matriz de Comunicaciones Internas y Externas, debido a que se traslada al Proceso Comunicación Estratégica.</p>
30/05/2018	MS.DE V8	Se incluye en los documentos de referencia del Manual del Sistema Integrado de Gestión, el anexo A8.MS.DE Controles Operacionales
07/02/2018	MS.DE V7	Se incluye en los documentos de referencia del Manual del Sistema Integrado de Gestión, el anexo A7.MS.DE Mapa Interacción de Procesos.
22/08/2017	MS.DE V6	<p>Se actualiza estructura y contenido de acuerdo los requerimientos de las normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015 así mismo se ajustan contenido en seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información y calidad</p> <p>Entre los cuales se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cap. 2. Contexto de la entidad: Complemento en relación con los criterios y cuestiones interna y externa asociadas al eje ambiental Se ajusta el numeral 2.3 Partes interesadas y se menciona el documento de Partes interesadas como anexo 6 •Cap. 3 alcance del Sistema: se actualiza el alcance de la certificación. •Cap. 7.4. Comunicación: Se complementa aspectos relacionados con la comunicación externa

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

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