PÚBLICA

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTCGP 1000: 2009 /NTC ISO 9001: 2015
NTC ISO 14001:2015
ISO IEC 27001:2013
NTC-OHSAS 18001:2007

Bogotá D.C., Junio 2018

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

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

Contenido

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DEL MANUAL 4
1.1 Objetivo del Manual 4
1.2 Control del Manual 5
CAPITULO 2 CONTEXTO DE LA ENTIDAD 6
2.1 Presentación del ICBF 6
2.2 Usuarios 7
2.3 Partes interesadas 8
2.4 Oferta de servicios 12
2.4.1 Fundamentos 12
2.4.2 servicios 13
2.4.2.1 Primera Infancia 13
2.4.2.2 Niñez y adolescencia 18
2.4.2.3 Nutrición 20
2.4.2.4 Familia 22
2.4.2.5 Protección 22
CAPITULO 3: ALCANCE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 39
3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión 39
3.1.1 Alcance de implementación: 39
3.1.2 Alcance de certificación: 40
CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 41
CAPITULO 5 LIDERAZGO 43
5.1 Enfoque al Usuario 44
5.2 Políticas del Sistema Integrado de Gestión 44
5.3 Roles y responsabilidad y autoridad 46
5.3.1 Representante de la Dirección 46
5.3.2 Compromiso de la Dirección 47
CAPITULO 6 PLANIFICACION 47
6.1 Acciones para abordar los riesgos 47
6.2 Objetivos Sistema Integrado de Gestión 49
6.3 Planificación de los cambios 50
6.4. Aspectos e Impactos Ambientales 51
6.5. Requisitos legales y otros requisitos 52
CAPITULO 7 APOYO 53
7.1 Recursos 53
7.1.2 Personas 54
7.1.3 Infraestructura 55
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 56
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 56
7.1.5.1 Generalidades 56

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

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

PÚBLICA

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 57
7.1.5.6 Conocimiento de la organización 57
7.2 Competencias 58
7.3 Toma de Conciencia 59
7.4 Comunicación 59
7.5 Información documentada 60
7.5.1 Generalidades 60
7.5.2 Control de la información documentada 61
8.1 Planificación de la prestación del servicio 62
8.2 Requisitos para los productos y Servicios 64
8.2.1 Comunicación con el cliente 64
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Público de Bienestar Familiar: 65
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio 66
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 66
8.3 Diseño y Desarrollo del servicio 67
8.4. Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente 67
8.5 Producción y provisión del Servicio 68
8.5.1 Control de la prestación del servicio 68
8.5.2 Identificación y trazabilidad 70
8.5.3 Propiedad pertenecientes a los cliente o proveedores 70
8.5.5 Preservación 71
8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega 72
8.5.6 Control de cambios 73
8.6 liberación de los producto y servicios 73
8.7 Control de las salidas no conformes 74
CAPITULO 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO 74
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 74
9.1.2 Satisfacción del cliente 75
9.1.3 Análisis y Evaluación 75
9.2 Auditoría Interna 75
9.3 Revisión por la Dirección 76
9.3.1 Generalidades 76
9.3.2 Entradas para la Revisión por la Dirección 76
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección 76
CAPITULO 10 MEJORA 77
10.1 Generalidades 77
10.2 No conformidad Acción correctiva / Acción preventiva 78
10.3 Mejora Continua 79

PUBLICA

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: Busca el cumplimiento de los requisitos asociados al Servicio Público de Bienestar Familiar a través de una eficaz gestión de riesgos y una mejor gestión por procesos, basados en la Ley 872 de 2003 "*Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*" reglamentada por el Decreto 4485 de 2009 "*Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y bajo la NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad"*. Aclarando que según lo dispuesto en el decreto 1499 de 2017 y en conformidad con lo señalado en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, ¨una vez entre en operación el Modelo Integrado de Planeación y Gestión actualizado, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia. ¨

Eje Ambiental: Teniendo en cuenta que el ICBF tiene presencia a nivel nacional, la Entidad es consciente de la mejora continua y de su compromiso con la protección del medio ambiente, para lo cual 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.

Eje de Seguridad de la Información: El propósito principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, a través de la implementación de mecanismos y controles adecuados, con base en lo definido por la norma NTC ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Modelo de Seguridad y Privacidad establecido por el Ministerio de las TIC.

PUBLICA

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 nuestros colaboradores y partes interesadas, con base en el Decreto 1072 de 2015 "*Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo,*" *Resolución 1111 de 2017 "Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes* " y bajo la norma OHSAS: 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que los sistemas expuestos, se implementan, se mantienen y mejoran continuamente con el fin de asegurar la adecuada prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, contribuyendo al desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas en el marco de la Garantía de Derechos, lo que ha permitido, cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

La implementación de los sistemas de gestión asegura el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI, reglamentado por el Capítulo 6 del Título 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015.

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 y aprobada por el representante de la Alta Dirección ante el Sistema.

La Subdirección de Mejoramiento Organizacional, publica a través de distintos medios internos de comunicación y la página web el Manual del Sistema Integrado de gestión para consulta de todos los colaboradores, servidores públicos y particulares al servicio del ICBF. Las copias impresas se consideran como copias NO CONTROLADAS.

Se considera el consumo de papel como uno de los aspectos ambientales más significativos de las actividades de oficina en el ICBF y su uso racional constituye una de las mejores prácticas ambientales del hábitat laboral, razón por la cual y de no ser necesaria una copia impresa, se recomienda la consulta en medio digital.

PÚBLICA

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.

El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.

Misión

Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

Visión

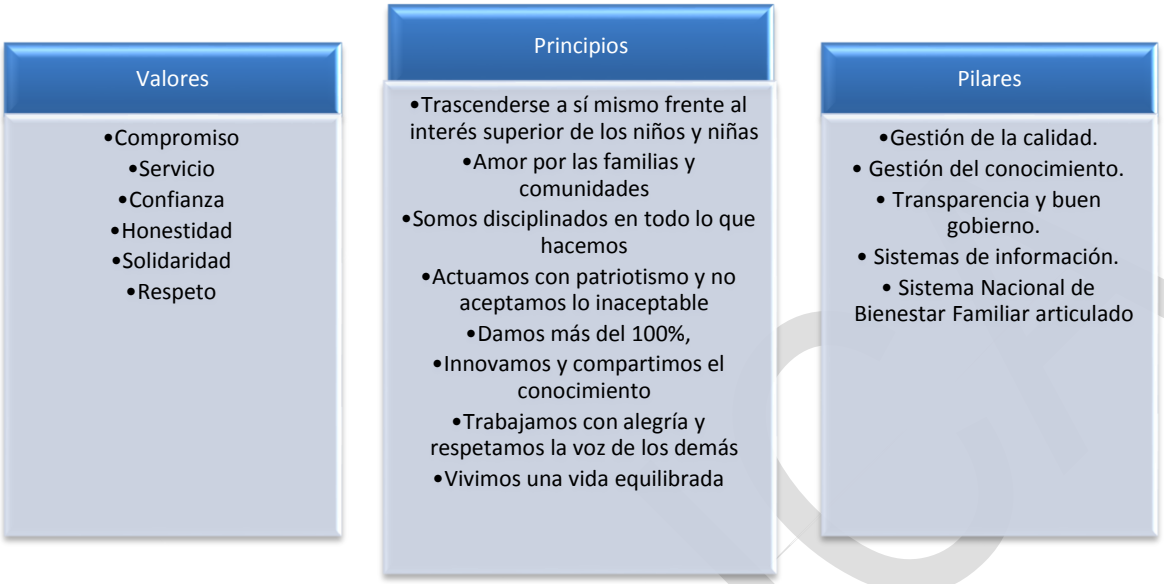
Cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa

Organización

La estructura orgánica del ICBF se encuentra reglamentada por el Decreto 987 de 2012, (Ver anexo 1 Estructura Orgánica ICBF), geográficamente cuenta con una Sede de la Dirección General, treinta y tres (33) Direcciones Regionales en el nivel departamental y doscientos once (211) centros zonales en el 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.

Valores, principios y pilares

PÚBLICA



2.2 Usuarios

Usuarios

ICBF es una entidad enfocada a los usuarios, que orienta sus esfuerzos en garantizar que las interacciones que se tienen con estos, no sólo a través de los canales de comunicación sino también en cada uno de sus centros de atención, representen para ellos una solución a sus necesidades, Es así, que mediante preceptos normativos y en reconocimiento de la diversidad en la atención de su población beneficiaria, en su contexto etario, social, familiar, cultural, de género y por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentren y que demanden protección especial, mediante Resolución No. 2000 de 2014, dispone que los programas y lineamientos deberán ser sensibles, a las significativas diferencias que existen entre los niños, niñas y adolescentes, familias y comunidades atendidas dependiendo de su edad, género, orientación sexual, pertenencia a una comunidad étnica o de la presencia de una discapacidad, entre otros factores.

Caracterización del peticionario

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013; así como a los criterios del manual de la Estrategia de Gobierno en Línea, de conformidad con el Decreto 1078 de 2015 y demás normatividad vigente, se realizó la caracterización de peticionarios cuyo objetivo es identificar y perfilar a los peticionarios y organizaciones, que se

acercan al ICBF en busca de información, orientación o acceso a los programas, trámites y servicios del ICBF, a través de los diferentes canales de atención, con el fin de tener insumos que permitan hacer ajustes institucionales que impacten tanto en la oportunidad de atención de sus peticiones como en la calidad de los canales por los cuales acuden a la entidad. Teniendo en cuenta los resultados del informe producto de la caracterización se realizó la divulgación a través de los siguientes canales: Comunicado institucional a través de correo electrónico vía Outlook para todos los colaboradores de la entidad, publicación en la página web de la entidad en la ruta http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios, memorando S-2017-167638-0101 del 29 de marzo de 2017 y se generaron las diferentes acciones de mejora.

2.3 Partes interesadas

Son partes interesadas del ICBF las Entidades Públicas, Privadas, Sociales y Comunitarias legalmente autorizadas que trabajan unidas para mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en los Municipios, Departamentos y en todo el territorio nacional.

Estas Entidades demandan el servicio de articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar recibiendo acompañamiento, capacitación y asistencia técnica, para la implementación de los programas diseñados por el ICBF como ente rector y articulador del Sistema.

El Sistema Nacional de Bienestar Familiar está integrado por los siguientes agentes:

1. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en su calidad de ente rector, coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
2. El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, al cual está adscrito el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
3. Los Departamentos.
4. Los Distritos.
5. Los Municipios.
6. Las comunidades organizadas y los particulares.
7. Las Comisarías de Familia
8. La Policía de Infancia y Adolescencia
9. Las Cajas de Compensación Familiar
10. Las demás Entidades o Instituciones, Públicas o Privadas, que contribuyan o estén llamadas a contribuir, de acuerdo con su objeto de constitución o a mandato de Ley o reglamento, a garantizar, directa o indirectamente, la prestación del servicio público de bienestar familiar.

El ICBF interactúa con estos agentes en todos los niveles: nacional, regional, municipal y/o local, para ello participa de los Consejos de Política Social con el fin de acompañar y brindar asistencia técnica para dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, y al fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal.

PÚBLICA

A continuación, se relacionan las partes interesadas:

Partes interesadas	Definición
Usuarios	Niños, niñas, adolescentes (definidos según el artículo 3 de la Ley 1098 de noviembre 8 de 2006) y sus familias nacionales o extranjeros que solicitan y/o acceden al Servicio Público de Bienestar Familiar. Entendiéndose como usuario a quien es beneficiario de los programas del ICBF.
Gobierno	Las ramas del poder público y los organismos del Estado colombiano que se encuentren en alguno de los tres subgrupos establecidos por el ICBF, está conformado por los siguientes subgrupos: Junta Directiva del ICBF (Entidades que según lo establecido en la Ley 7 de 1979 artículo 24 la integran) - Agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, SNBF (definidos en el Decreto 0936 de 2013 artículo 7) - Órganos de control (procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República).
Colaboradores	Son colaboradores del ICBF quienes conforme a lo establecido en el Decreto 1848 de 1969 artículos 1 y 2 estén vinculados a la Entidad, está compuesto por los siguientes subgrupos: Empleados públicos: Personas naturales vinculadas a la administración pública por una relación legal y reglamentaria para el cumplimiento de funciones administrativas en el marco de una planta de personal aprobada para la entidad – Contratistas: personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento del ICBF mediante contrato de prestación de servicios – Sindicatos: Sindicato de Trabajadores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – SINTRABIENESTAR – y Sindicato de Defensores de Familia –SIDEFAM.
Proveedores	Es proveedor toda persona natural, jurídica u organización que tiene un vínculo contractual con el ICBF, para suministrar bienes, obras o servicios, el ICBF a través de dichos vínculos contractuales cumple con los objetivos y metas trazados en sus proyectos misionales y en sus proyectos de funcionamiento, se establecen los siguientes subgrupos: Operadores del ICBF (para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar) y Otros proveedores de bienes, obras, servicios (relacionados con el funcionamiento de la Entidad).
Aliados Estratégicos	Entidades públicas o privadas mediante las cuales el ICBF a través de la firma de convenios y/o el relacionamiento continuo busca aunar esfuerzos para el logro de objetivos comunes, se establecen los siguientes subgrupos: Cooperante (es cooperante del ICBF toda Entidad - empresas y/o fundaciones empresariales y/u organismos nacionales o internacionales, academia, etc. – con la cual se tienen convenios vigentes o sin liquidar) - Entidades de Apoyo (Entidades públicas o privadas con las que no se ha firmado convenio, pero la interacción es tan frecuente que son estratégicas para el desarrollo de la misión institucional) - Entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar (aquellas Entidades con ánimo o sin ánimo de lucro que no son operadores del ICBF pero que ejercen actividades relacionadas con el Servicio Público de Bienestar Familiar).
Comunidad	La comunidad, como grupo de interés del ICBF, son los ciudadanos que habitan las zonas de influencia directa de la Entidad y que están interesados en el cumplimiento misional de la misma.
Sociedad	Formas de organización de la ciudadanía que tengan interés o relación con el cumplimiento misional del ICBF.

Las partes interesadas están lideradas principalmente por el Sistema Nacional Ambiental (SINA) representado por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, como organismo rector de la política y la normatividad ambiental, al igual que de las 34 Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, los cinco (5) institutos de investigación, encargados de dar el soporte técnico y científico a la gestión; las cinco (5) autoridades ambientales urbanas en las principales ciudades; una (1) Unidad de Parques Nacionales Naturales, igualmente son también partes interesadas los entes territoriales, organismos de control como la Contraloría, la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo delegadas en lo ambiental.

Además, se encuentran Organizaciones No Gubernamentales -ONG, como lo es El Pacto Global Colombia de Naciones Unidas y las organizaciones étnicas territoriales, representantes de pueblos indígenas, afro colombianos y/o campesinos. Otros actores relevantes son también las universidades y organismos de investigación científica y tecnológica.

Son igualmente partes interesadas para el eje ambiental tanto los operadores, contratistas y beneficiarios de los programas y servicios que presta la entidad, los cuales interactúan con el eje, a partir del cumplimiento de los requisitos ambientales, la prevención de la contaminación y la promoción de buenas prácticas ambientales, las cuales se ven reflejadas en la prestación del servicio y la operación de la Entidad.

Teniendo en cuenta que la Entidad tiene presencia a nivel nacional, son partes interesadas igualmente los vecinos y la comunidad aledaña a las unidades donde la entidad presta sus servicios, en lo concerniente específicamente a los aspectos ambientales identificados y a las medidas de prevención y control de la contaminación.

Desde el eje de Seguridad y Salud en el Trabajo se establecen las siguientes Contraloría, Procuraduría, Ministerio del Trabajo, Congreso de la República, Presidencia de la República, Consejos departamentales, distritales y municipales para la gestión del riesgo, IDIGER, Colaboradores, Operadores de Unidades de Servicios, Proveedores, Contratistas y Subcontratistas, Administradora de Riesgos Laborales, Entidad Promotora de Salud, Juntas de Calificación, entre otros, y el público en general que visite las instalaciones de la institución en búsqueda de un servicio.

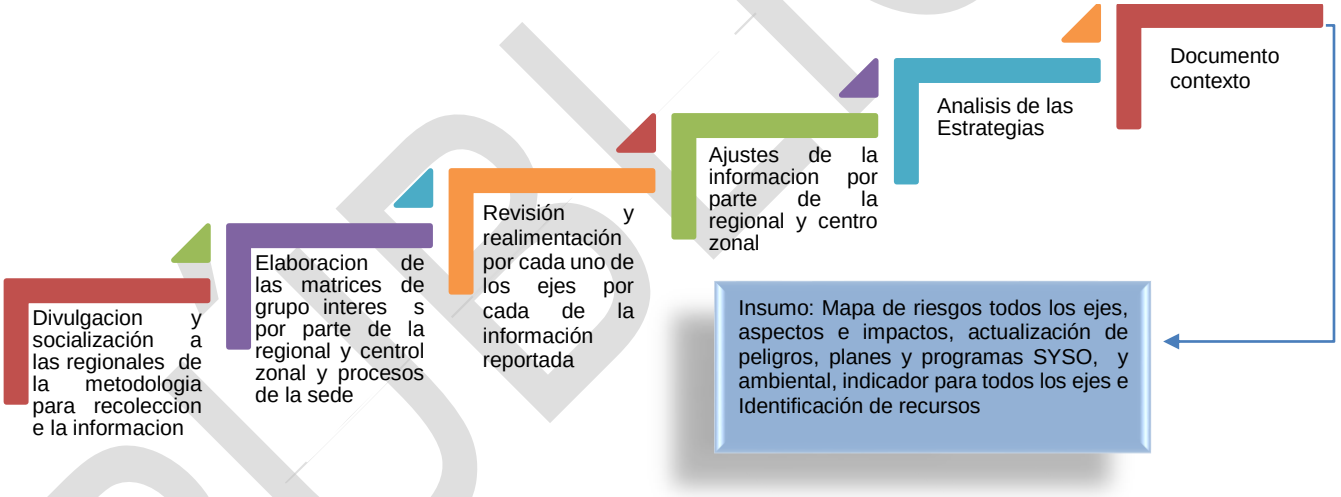
En eje de seguridad de la información son también partes interesadas en el Nivel Nacional y Territorial las siguientes:

- Presidencia de la Republica
- Congreso de la Republica
- Ministerio de Defensa – Comando Conjunto de Operaciones Cibernéticas – CCOC
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Policía Nacional – CCIRT
- Policía Nacional – DIJIN

PUBLICA

- Fiscalía General de la Nación - CTI
- Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia – COLCERT – liderado por el Ministerio de Defensa.
- Operadores Sociales
- Proveedores
- Contraloría General de la Nación
- Procuraduría General de la Nación
- Superintendencia de Industria y Comercio

Para determinar las cuestiones internas y externas se aplicó la metodología DOFA para lo cual se realizó una recolección de información por parte de las regionales, centros zonales y procesos en los formatos establecidos F1.MS.DE Contexto - Matriz DOFA Formato Contexto Partes Interesadas F2.MS.DE, para el desarrollo de esta actividad se aplicaron las siguientes etapas que hacen parte del plan de transición frente a las nuevas versiones 2015 de las normas ISO 9001, ISO 14001.



Para la comprensión de los aspectos ambientales que pueden incidir positiva o negativamente, como las responsabilidades ambientales contempladas para lograr el cumplimiento de los objetivos ambientales, la entidad identifica cuestiones internas y externas pertinentes en su contexto, incluyendo:

- Características internas y externas del ICBF (contexto)
- Condiciones ambientales e impactos sobre el medio ambiente
- Antecedentes del compromiso de la gestión ambiental
- Requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales

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

La información para consulta del contexto de los procesos y de las regionales con sus centros zonales como las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encuentra en el repositorio de la Subdirección de Mejoramiento organizacional.

Igualmente se cuenta con un documento de partes interesadas relacionado en forma de anexo al Manual SIGE.

Finalmente, para realizar un adecuado seguimiento y revisión a la información sobre las cuestiones internas y externas de la entidad, incluyendo la información sobre partes interesadas y sus requisitos pertinentes, La entidad ha definido un procedimiento y formato para la Revisión por la Dirección, ejercicio en el cual se revisa la implementación, avance y mejora del Sistema Integrado de Gestión durante la vigencia. (Ver: Numeral 9.3 Revisión por la Dirección).

2.4 Oferta de servicios

2.4.1 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 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar enfrenta unos retos enormes, como responsable en el país de velar por la atención y protección de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el fortalecimiento de la familia como entorno educador y protector. Adicionalmente, la Entidad emprende un gran desafío en relación con el fortalecimiento de los programas orientados a la atención de los NNA desvinculados de los grupos armados al margen de la Ley y su proceso de reintegración social.

Para el periodo 2015-2018, el ICBF se ha trazado seis Objetivos Institucionales. Dos de ellos relacionados con grupos etarios particulares, la primera infancia, la niñez y adolescencia; tres dirigidos a la protección de estos grupos, con el fortalecimiento de las familias y las comunidades, a través de la nutrición y seguridad alimentaria, ycon la protección integral de niñas, niños y adolescentes; finalmente, un objetivo encaminado a la eficiencia en la gestión institucional de la Entidad. Todos ellos en concordancia con el Modelo de Enfoque Diferencial de la Entidad.

Este 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.

PÚBLICA

Los programas y modalidades de servicio del ICBF generan valor social en nuestros Niños, niñas, adolescentes y familias; transparencia y prácticas de buen gobierno que nos hacen una Entidad confiable y comprometida con el desarrollo sostenible de la sociedad y su entorno; compromiso con la permanente formación de nuestro talento humano, sus necesidades y su seguridad y apoyo, orientación y articulación permanente para el desarrollo efectivo de nuestra misionalidad.

Las informaciones correspondientes al portafolio de servicios se encuentran en la página web de la entidad http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortafolioICBF a continuación se presenta una breve descripción de estos.

2.4.2 servicios

Promoción y Prevención

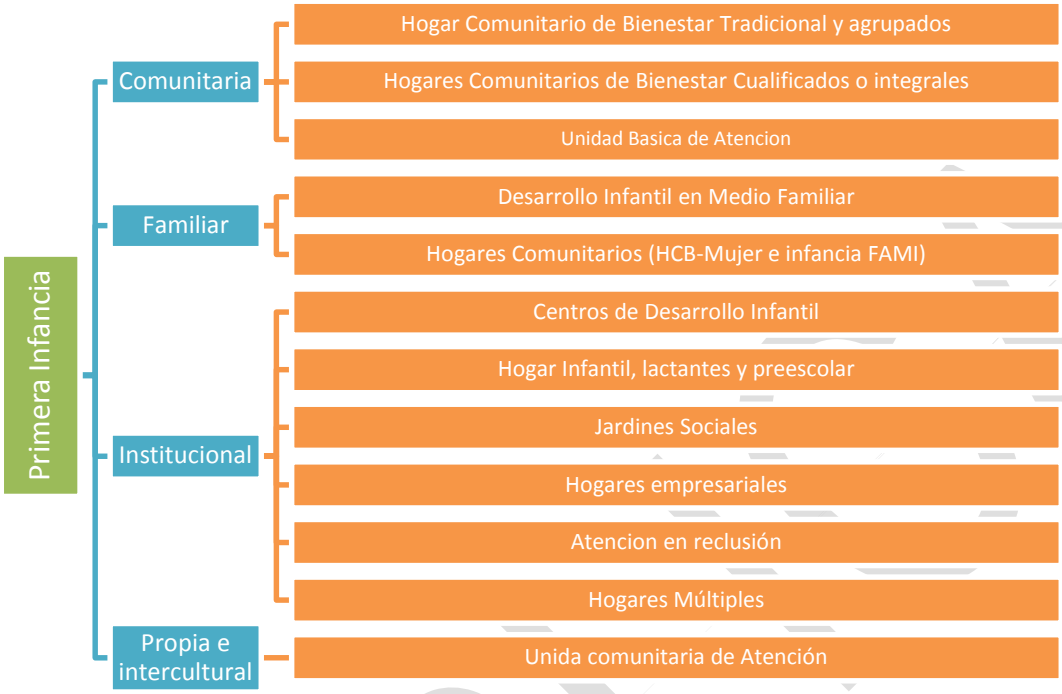
2.4.2.1 Primera Infancia

Se desarrollan modalidades, estrategias y programas orientados a garantizar el acceso con calidad a la educación inicial, de los niños y niñas de la primera infancia en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre.

De Cero a Siempre, La Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia, es un conjunto de acciones planificadas, de carácter nacional y territorial, que apuntan a promover y garantizar el desarrollo de las niñas y los niños desde la gestación hasta los seis años de edad mediante un trabajo conjunto e intersectorial, que enfocado desde una perspectiva de derechos y a través del enfoque diferencial emite y promueve la definición y la implementación de planes, programas, proyectos y acciones para asegurar la atención integral a cada niña y cada niño, de acuerdo con su edad, contexto y condición, es decir, con total pertinencia de acuerdo con la necesidad. Es preciso indicar que de acuerdo con el artículo 29 de la Ley 1098 de 2006 "*Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*" la primera infancia es la etapa del ciclo vital en la que se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Comprende la franja poblacional que va de los cero (0) a los seis (6) años.

A continuación, se describen las modalidades de atención:

PUBLICA



Comunitaria: Esta modalidad tradicional de atención a la primera infancia busca desde sus inicios la democratización de los programas para la infancia, el aumento de las coberturas y la participación de las familias y la comunidad.

Servicio	Atención	Población objetivo:
Hogar Comunitario de Bienestar Tradicional:	propicia el desarrollo y cuidado de los niños menores de 5 años en condiciones de vulnerabilidad, a través de acciones que promueven el ejercicio de sus derechos, con la participación activa y organizada de la familia, la comunidad y las entidades territoriales. En esta modalidad, la atención, el cuidado, la protección, la salud, la nutrición y el desarrollo psicosocial se brinda a través de las madres comunitarias, quienes atienden en su vivienda un promedio de 13 niños y niñas de su entorno, durante 200 días al año, en jornadas de 8 horas o en media jornada	Niños y niñas de 0 a 5 años y 11 meses, priorizando las atenciones a los niños y niñas de 0 a 4 años y 11 meses
HCB Cualificados o Integrales	Se implementa en las viviendas de la madre o padre comunitario o agente educativo en las infraestructuras donde funcionan los HCB Agrupados. Este espacio podrá estar ubicado en una escuela, en un CDI, o un espacio comunitario. El servicio de HCB Cualificados o Integrales contará con Centros de Apoyo, gestionado por la EAS, los cuales se constituyen en espacios para el fortalecimiento de las prácticas pedagógicas. Por cada centro de apoyo habrá un número específico de hogares comunitarios cualificados o	

	integrales, según condiciones territoriales y proporción del talento humano.	
Unidad Básica de Atención	son un servicio de atención a la primera infancia que operan de manera fija e itinerante. Fija: atiende un máximo de 30 niños y niñas, dentro del grupo de 30 niños podrá atender un niño entre 18 meses y 2 años o un niño con discapacidad. Garantiza a cada usuario el 70% del requerimiento nutricional diario bajo ración servida. Itinerante: Cada Unidad básica de atención atiende 30 usuarios. Garantiza a cada usuario cerca del 50% del requerimiento nutricional diario a través de paquetes alimentarios y refrigerios.	Fija. niñas y niños en primera infancia. Itinerantes: mujeres gestantes, niñas y niños lactantes menores de 6 meses, niños y niños de 6 meses a 2 años, sus familias y cuidadores.

Familiar: Estas modalidades reconocen el lugar protagónico que tienen las familias en el cuidado, crianza, educación y desarrollo de los niños y niñas desde la gestación hasta los 5 años, lo que las convierte en el más cercano escenario de corresponsabilidad. Opera en lugares concertados con la comunidad.

Por su carácter flexible privilegian los entornos más cercanos y propios a las condiciones de los niños y niñas, mujeres gestantes y madres lactantes, como lo son su familia y comunidad.

Establece como eje el acompañamiento y fortalecimiento de los miembros de la familia y cuidadores para potenciar el desarrollo integral de los niños y niñas. A través de un equipo interdisciplinario atiende mediante Encuentros Educativos Grupales una vez a la semana y visitas al Hogar 1 vez al mes.

Niños y niñas hasta los dos años, mujeres gestantes y madres lactantes teniendo en cuenta que la Modalidad busca prioritariamente fortalecer los vínculos afectivos entre los niños, las niñas sus familias o cuidadores, sin perjuicio de poder generar acceso a niños mayores de 2 años cuando se requiera, particularmente en zonas rurales en donde no existe otra posibilidad de atención.

Servicio	Atención	Población
Desarrollo Infantil en medio familiar	Acciones pedagógicas a niños en primera infancia y acciones educativas dirigidas a las familias. Ofrece acompañamiento y fortalecimiento de los miembros de la familia y cuidadores para potenciar el desarrollo integral de los niños.	Niños menores de 2 años, mujeres gestantes y madres lactantes. Niños entre 2 y 5 años que no formen parte de FAMI (Programa Familia Mujer e Infancia), ni de cualquier modalidad de educación inicial
Hogares Comunitarios (HCB-Mujer e infancia FAMI)	Opera en la casa del agente educativo comunitario (Padre o Madre Comunitaria) o en espacios de la comunidad	Niños menores de 2 años, mujeres en periodo de gestación o en lactancia.

Institucional: Esta modalidad tienen como propósito garantizar el servicio de educación inicial, cuidado y nutrición a niños y niñas menores de 5 años en espacios especializados, en el marco de la Atención Integral y diferencial, a través de acciones pedagógicas, de cuidado calificado y nutrición, así como la realización de gestiones para promover los derechos de salud, protección y participación que permitan favorecer su desarrollo integral.

Se constituye en un escenario de educación inicial, en el cual se planean y desarrollan las experiencias pedagógicas organizando los ambientes de manera intencionada para lograr el desarrollo infantil.

A través de un equipo interdisciplinario se atiende a los niños y niñas en infraestructuras especializadas, durante cinco días a la semana, en 8 horas diarias, mediante la construcción permanentemente del proyecto pedagógico, en el cual se plantean las apuestas de atención, en relación con las formas de cuidado, promoción, acompañamiento y seguimiento al desarrollo integral de los niños y las niñas, así como las maneras de trabajar conjuntamente con las familias y/o cuidadores.

Opera especialmente en zonas urbanas y urbanas marginales.

Población Objetivo: Está dirigida a los niños y niñas prioritariamente en el rango de edad de dos (2) años hasta menores de cinco (5) años y/o hasta que ingresen al grado de transición. Sin perjuicio de lo anterior, son atendidos niños y niñas entre los seis (6) meses y los dos (2) años de edad, cuando su condición lo amerite y la Unidad del Servicio cuente con las condiciones requeridas para atender esta población.

Servicio	Atención	Población
Centro de Desarrollo Infantil	Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia. Para lograr equilibrio técnico y financiero, se sugiere que el CDI tenga una cobertura mínima de 100 niños y niñas.	Niños y las niñas de primera infancia, prioritariamente en el rango de edad de dos (2) años a cinco (5) años o hasta que ingresen al grado de transición. Sin perjuicio de lo anterior, podrán ser atendidos niños y niñas entre los seis (6) meses y los dos (2) años de edad, cuando su condición lo amerite y la Unidad del Servicio cuente con las condiciones requeridas para atender esta población
Hogar Infantil, lactantes y preescolar	Se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia. Además del trabajo directo con los niños y las niñas, las acciones que se desarrollan en el Hogar Infantil también incluyen a las familias y/o cuidadores de los niños y niñas de primera infancia como promotores y corresponsables de su desarrollo integral.	Niños y niñas menores de 5 años, prioriza el acceso a niños y niñas desde los 2 años hasta menores de 5 años, de familias trabajadoras vulnerables y los hijos de familias en situación de desplazamiento forzado, entre otras, que necesitan encargar el cuidado, crianza y educación a una institución especializada. En cuanto a la cobertura y teniendo en cuenta el costo-beneficio que su funcionamiento representa, se sugiere que no existan Hogares Infantiles con cobertura inferior a 60 niños.
	Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y	

Jardines Sociales	relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia Agrupa hasta 32 Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar. Son administrados y cofinanciados por Cajas de Compensación Familiar, principalmente, aunque también hacen presencia Fundaciones, ONG, y Organismos de Cooperación, entre otros.	Población objetivo: niños y niñas desde 6 meses hasta menores de 5 años.
Hogares empresariales	Esta atención se lleva a cabo en espacios suministrados por las empresas donde laboran los padres de los niños y niñas de primera infancia; diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia. Atención cofinanciada por las empresas donde laboran los padres de los niños y niñas de primera infancia sujetos de atención.	Niños y niñas desde 6 meses - hasta menores de 5 años de edad, hijos de los trabajadores
Hogares Múltiples	Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia. Agrupa un determinado número de Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar de acuerdo con la capacidad instalada de la infraestructura. Son administrados principalmente por asociaciones de padres de familia, aunque también hacen presencia Fundaciones y ONG, entre otros.	
Atención a reclusión	Por su carácter especial, promueve acciones intencionadas que potencian el desarrollo integral de los niños y de las niñas, como el fortalecimiento del vínculo afectivo madre e hijo(a). Así mismo establece el acompañamiento y fortalecimiento del vínculo afectivo con otros miembros de la familia y cuidadores, para favorecer el desarrollo integral de los niños y niñas hasta los tres años de edad, hijos (as) de mujeres privadas de libertad dentro de los establecimientos de reclusión, de tal manera que el cuidador asuma la responsabilidad a la que se compromete durante la permanencia del servicio ofrecido, así como cuando el niño (a) presenta salidas temporales o egreso permanente.	Reconoce la presencia de los niños y niñas hasta tres (3) años de edad, que permanecen con sus madres privadas de libertad en los Establecimientos de Reclusión, así como a mujeres gestantes y madres lactantes internas, donde se encuentra activo el servicio

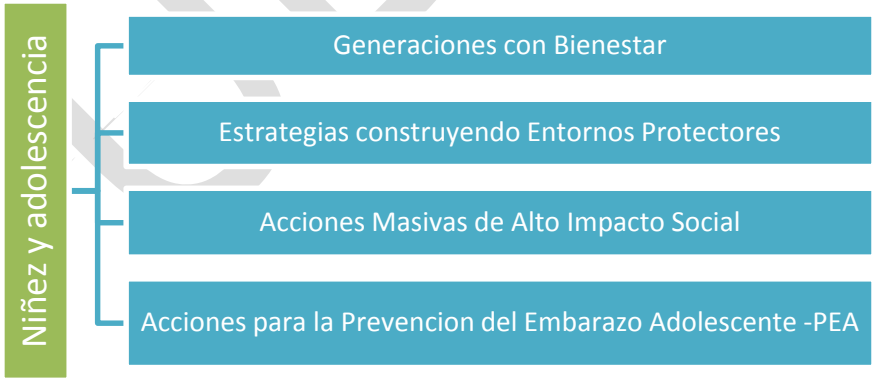
Modalidad Propia e intercultural: Esta modalidad parte del reconocimiento de que las comunidades étnicas y rurales han desarrollado diferentes formas de organización colectiva y comunitaria, con una identidad propia basada en una historia, tradiciones, costumbres y redes familiares y comunitarias que sustentan su vida cotidiana y favorecen el desarrollo de las niñas y los niños en primera infancia.

La modalidad para responder a los principios de confianza, flexibilidad, interculturalidad y participación y de articulación, conectividad y coherencia debe garantizar una **estructura de operación** que responda a las particularidades de las comunidades y sus contextos. En este sentido, para la puesta en marcha de la modalidad es importante tener presente el siguiente esquema de operación

- **Unidad Comunitaria de atención**: Las cuales hacen referencia a los espacios concertados con la comunidad para la atención de los niños, las niñas y las mujeres gestantes, con pertinencia oportunidad y calidad de acuerdo con sus identidades culturales y a las características de sus territorios, entendidas como una serie de acciones pedagógicas intencionales y estructuradas que respondan a las necesidades, capacidades, habilidades e intereses de niñas, niños y madres gestantes; a sus formas particulares de desarrollarse, aprender, interactuar, interpretar el mundo y apropiar el territorio; y de reconocer al otro en medio de su diversidad.

2.4.2.2 Niñez y adolescencia

Promueven la garantía de los derechos, previenen su vulneración y gestionan 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; fomentan los factores de protección para los NNA tanto en la familia como en la comunidad. A continuación, los programas y estrategias.



Generaciones con Bienestar es un programa que aporta a la construcción de la paz a través del arte, la cultura, la participación y el deporte, ejecutando acciones de prevención frente a problemáticas como el trabajo infantil mediante el apoyo al desarrollo de los proyectos de vida de los niños, las niñas y adolescentes participantes y la identificación y fortalecimiento de sus

habilidades; el consumo de sustancias psicoactivas a partir de la promoción del buen uso del tiempo libre y del autocuidado; el embarazo adolescente mediante la promoción de derechos sexuales y reproductivos; violencias juvenil, sexual y escolar a partir de la promoción de la ciudadanía, la convivencia y la solución pacífica de conflictos, y el reclutamiento ilícito mediante la identificación de factores de riesgo presentes en el contexto en el que se encuentran los participantes y las rutas de prevención institucional que pueden amparar en momentos en que la amenaza sea más fuerte y directa

El Programa se desarrolla mediante reuniones de grupos de 25 niños, niñas y adolescentes denominados encuentros vivenciales, a través de las actividades vocacionales desde donde se abordan los módulos del componente de formación y participación y simultáneamente se realizan actividades de gestión y coordinación interinstitucional e identificación y dinamización de redes protectoras. Estos encuentros se dan de 2 a 3 veces por semana y tienen una duración de 2 horas cada uno. Dadas las condiciones de vulnerabilidad de esta población, en cada uno de los encuentros vivenciales se entrega un (1) refrigerio a cada uno de los niños, niñas y adolescentes que asisten, cubriendo como mínimo el 10% de las recomendaciones diarias de energía y nutrientes según grupo de edad.

Programa/Estrategia	Atención	Población
GENERACIONES CON BIENESTAR Se ejecuta con un enfoque territorial diferencial, mediante 3 modalidades de atención	**Generaciones con Bienestar-Tradicional** se implementa principalmente en áreas urbanas y cabeceras municipales en zonas geográficas priorizadas por la existencia de factores de riesgo **Generaciones Rurales con Bienestar** tiene la finalidad de reconocer las particularidades y necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes que habitan en el sector rural, y **Generaciones Étnicas con Bienestar** se busca fortalecer su identidad cultural y promover la protección integral de los derechos de esta población enfocando las actuaciones en el fortalecimiento a la colectividad y la promoción del respeto, empoderamiento de su capacidad de gestión y fortalecimiento del autogobierno.	Niños, niñas y adolescentes, etapa de la vida comprendida entre los 6 y los 17 años, 11 meses y 29 días
Estrategia Construyendo juntos entornos protectores:	Contribuir a la promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia, a la prevención de sus vulneraciones, al fortalecimiento de los vínculos de cuidado mutuo y la promoción de la convivencia armónica entre padres, madres, cuidadores, docentes, agentes educativos, niños, niñas y adolescentes buscando propiciar entornos protectores, consolidándose como agentes de transformación y desarrollo social; todo lo anterior por medio de espacios de reflexión e intercambio de saberes que les permitan orientar las dinámicas familiares y escolares propias en el marco de la protección integral de la infancia y la adolescencia y el fortalecimiento de las familias y las comunidades. .	Niños, niñas y adolescentes entre los 6 y 17 años, 11 meses y 29 días de instituciones educativas públicas, privadas o que pertenezcan a la comunidad. Dentro de las acciones a desarrollar por parte de La Dirección de Niñez y Adolescencia en la Estrategia se involucra la participación de Docentes y Agentes Educativos. Padres, madres y cuidadores de niños, niñas y adolescentes que hacen parte de las Estrategias y Programa de la Dirección de Niñez y Adolescencia o de las instituciones educativas públicas, privadas o que hacen parte de la comunidad (Dirección de Familias y Comunidades)
Acciones Masivas de Alto Impacto Social	Contribuir a la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y la prevención de sus vulneraciones, procurando siempre su protección integral; a través de	Población beneficiaria directa: Niños, niñas y adolescentes con o sin discapacidad, pertenecientes o no a

	ofertas lúdicas, artísticas, deportivas, productivas, culturales y/o comunicativas que les den voz y les permitan ser visibilizados como sujetos de derechos en la sociedad. dinámicas propias de los mismos, de manera que cada problemática particular de la niñez y la adolescencia se aborde de manera directa y especializada.	grupos étnicos, escolarizados y no escolarizados entre los 6 y 17 años, 11 meses y 29 días y/o que se encuentren en riesgo de vulneración de sus derechos o en situación de vulneración. Población beneficiaria Indirecta: Individuos que hacen parte de los entornos en los que se desarrolla la vida de los niños, niñas y adolescentes, como son los padres, madres, cuidadores, docentes, agentes educativos, agentes institucionales, servidores públicos, líderes comunitarios, líderes de la sociedad civil, empresariado y la comunidad en general.
Acciones para la Prevención del Embarazo Adolescente –PEA:	Es una estrategia diferencial temprana y oportuna para la promoción de los derechos sexuales y reproductivos y la prevención del embarazo en la adolescencia, con espacios de formación, capacitación y acciones masivas de alto impacto con participación activa de los niños, niñas y adolescentes.	Niños y niñas de 6 a 9 años, adolescentes entre los 10 y 14 años, adolescentes y jóvenes de 15 a 19 años. Adolescentes gestantes o adolescentes que ya son madres/padres Servidores públicos y colaboradores. Agentes institucionales, sociales y comunitarios vinculados a los programas, proyectos y servicios del ICBF.

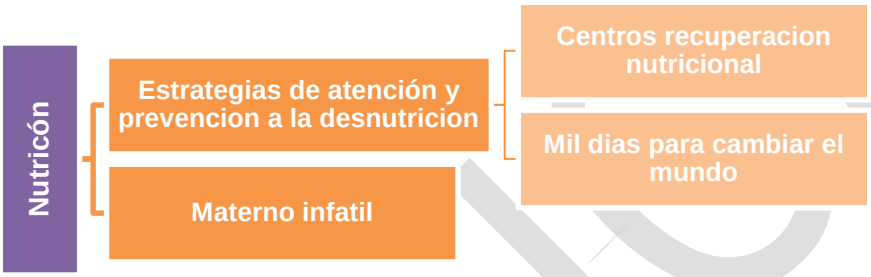
2.4.2.3 Nutrición

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 choque, donde se atiende a los niños y las niñas menores de 5 años en situación de desnutrición aguda y aguda severa, cuyas actividades en salud y nutrición contribuyen a la recuperación nutricional de los beneficiarios. Estas acciones se realizan en forma intramural, suministrando al beneficiario el 100% de las recomendaciones nutricionales
.
La Segunda modalidad: Mil 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 son relacionadas con complementación alimentaria, seguimiento nutricional, educación alimentaria y nutricional y acciones de fortalecimiento familiar. Teniendo en cuenta que esta modalidad está determinada para la atención de la desnutrición a los grupos de población más vulnerable, es importante la coordinación con el sector salud.

La atención y gestión familiar en las dos modalidades se basa en los lineamientos técnicos para la inclusión y atención de Familias, los cuales contemplan el Modelo solidario, constituyéndose en un dispositivo estratégico, operador de la gestión social, dentro del marco de la política social, que permite concretar la misión institucional.

A continuación, se describen las modalidades:

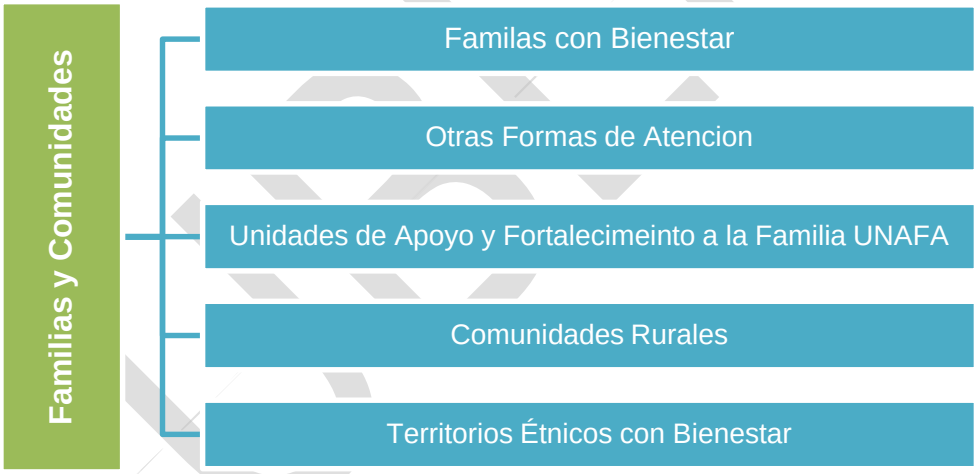


Modalidad	Objetivo	Población
Mil días para cambiar el mundo	Contribuir al desarrollo integral de las niñas y los niños en los primeros 1.000 días de vida a través de acciones en alimentación y nutrición, enmarcadas en su entorno familiar, para favorecer el desarrollo de sus capacidades que permita el ejercicio y disfrute de sus derechos	• Mujeres gestantes en bajo peso para la edad gestacional • Niñas y niños nacidos de mujeres gestantes beneficiarias de la modalidad4 • Niñas y niños menores de 2 años con diagnóstico de desnutrición aguda5 o riesgo de desnutrición aguda6 • Niñas y niños menores de 5 años egresados de los CRN
Recuperación Nutricional	Contribuir a la recuperación de las niñas y los niños menores de 5 años con desnutrición aguda través de la modalidad de Centros de Recuperación Nutricional, con la participación activa de la familia y la comunidad y la articulación de las Instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Nota 1: Los niños con complicaciones médicas asociadas a la desnutrición deberán ser estabilizados y tratados en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS); posteriormente podrán ser remitidos al CRN para realizar el proceso de recuperación nutricional	• Niñas y niños menores de 5 años, con manifestaciones clínicas de marasmo, kwashiorkor o mixta. • Niñas y niños menores de 5 años con desnutrición aguda moderada (≥-3 DE y <-2 DE) o desnutrición aguda severa (<-3 DE.)
Materno Infantil	Consiste en la complementación alimentaria con Bienestarina a la población atendida en los diferentes servicios y/o programas de promoción y prevención que desarrollan las entidades de salud. Estas acciones se desarrollarán en el marco de la	Mujeres gestantes, madres en período de lactancia, que se encuentren en control prenatal y otros controles de salud.

	suscripción de un convenio con las entidades de salud.	- Niñas y niños menores de 5 años de edad, que su peso para la talla sea deficiente

2.4.2.4 Familia

El ICBF 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.



2.4.2.5 Protección

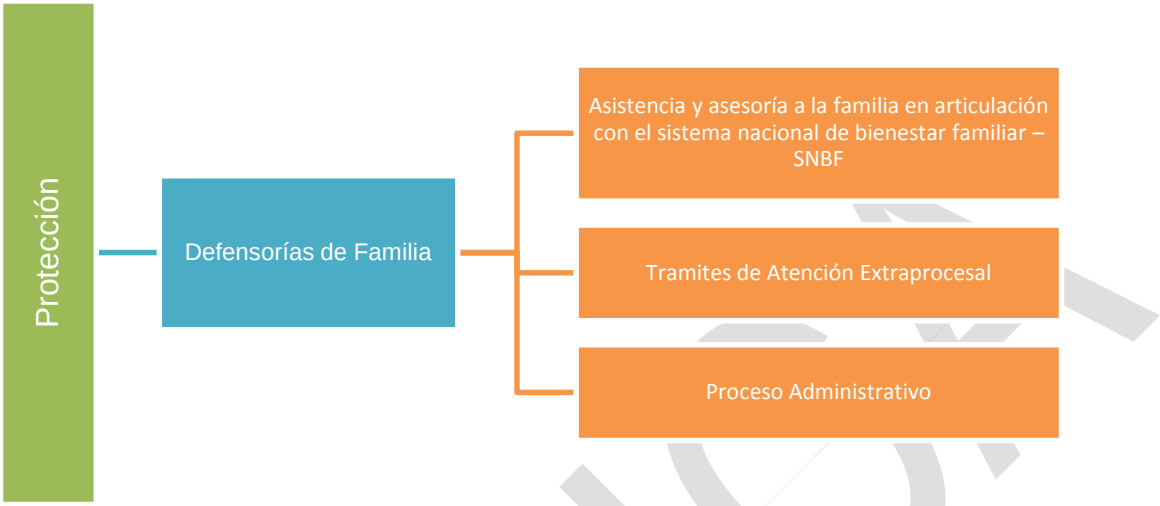
Son todas las Acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes, mujeres lactantes cuantos estos han sido vulnerados, amenazados o inobservados, a través de las medidas de restablecimiento de derechos; incluido en caso de ser necesario la adopción; en cumplimiento de la misión

Modalidad	Objetivo	Población
Familias con Bienestar	Son Intervenciones psicosociales a las familias en situación de vulnerabilidad con acciones de aprendizaje – educación, facilitación, apoyo terapéutico y consolidación de redes para potenciar capacidades individuales y colectivas para fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y su integración social.	Familias en situación de Vulnerabilidad.
Otras Formas de Atención**:**	Diseño e implementación de estrategias de atención familiar y comunitaria dirigidas al fortalecimiento de los vínculos de cuidado mutuo, la convivencia armónica y la promoción de ambientes protectores y seguros, a través de acciones y estrategias construidas de manera conjunta y concertada con las familias y sus comunidades, de manera diferencial y acorde con las características propias de sus territorios	familias y comunidades en situación de vulnerabilidad
Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a la Familia -UNAFA	Atención y formación integral a las familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, vinculados a la modalidad de Hogar Gestor de Protección para generar procesos de transformación social que promuevan el goce efectico de los derechos, reconociendo su diversidad	Familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, vinculados a la modalidad de Hogar Gestor del proceso de Protección.
Comunidades Rurales	Atención a Familias y Comunidades rurales, dirigida a fortalecer su desarrollo, partiendo de sus capacidades familiares, socioculturales y territoriales para que contribuyan a la convivencia, la paz y el desarrollo local en sus territorios.	Población Objetivo: familias y comunidades rurales.
Territorios Étnicos con Bienestar	Atención a familias de comunidades étnicas en procesos de fortalecimiento de la dinámica familiar y apoyo a la recuperación socio-cultural de las comunidades, que potencien sus capacidades para reafirmar su identidad cultural, sus dinámicas familiares y comunitarias y su autosuficiencia alimentaria.	Población Objetivo: familias de comunidades étnicas.

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 (Ley 1098 de 2006), así como la demás normativa aplicable.

- Atención desde Centro Zonal:

PUBLICA



Defensorías de Familia: De acuerdo con el artículo 79 del Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), 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.

Cuentan con equipos técnicos interdisciplinarios integrados, por lo menos, por un psicólogo, un trabajador social y un nutricionista y los conceptos de cada uno de sus miembros tienen el carácter de dictamen pericial.

Población Objetivo: niños, niñas, adolescentes, sus padres, madres y cuidadores.

Ubicadas en los Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes las Defensorías de Familia resuelven asuntos Conciliables y no Conciliables:

- Asuntos Conciliables**:** son intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario, en situaciones susceptibles de conciliación entre las partes, definiendo acciones de mutuo acuerdo, en beneficio del ejercicio y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo las siguientes:

Fijación de Cuota de Alimentos.	**Fijación de Custodia y Cuidado Personal**
Revisión de Cuota de Alimentos.	Revisión de Custodia y Cuidado Personal.
Ofrecimiento de Alimentos.	Permiso de Salida del País.
Fijación de Visitas	Restitución Internacional,

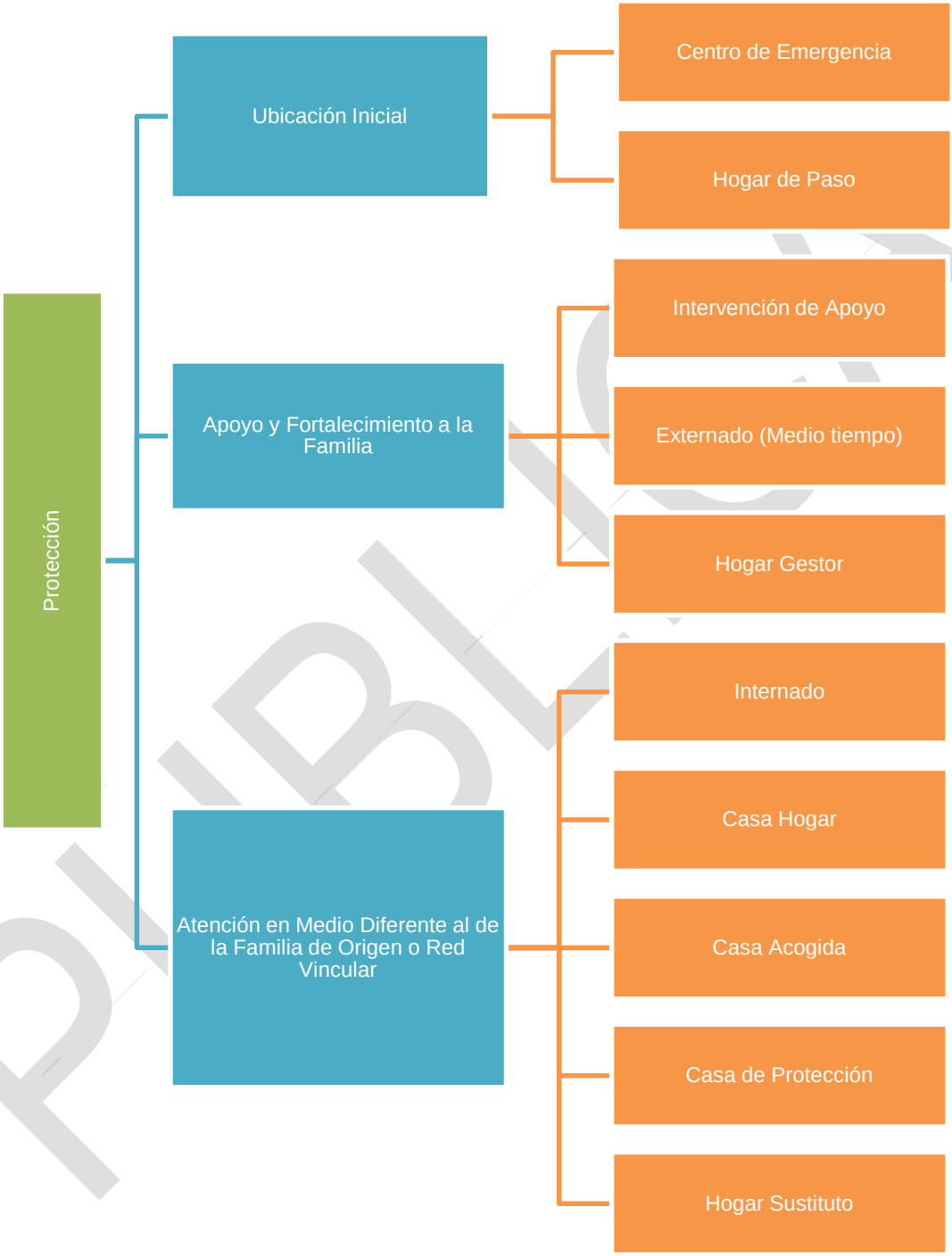
Revisión de Visitas.	• Fijación Provisional de Residencia Separada, entre otros

- Asuntos No Conciliables**:** son intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario mediante acciones integrales para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que se ven afectados por situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de los mismos y que no son susceptibles de conciliación entre las partes, por ejemplo las siguientes:

  - Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad.
  - Investigación de Paternidad.
  - Ordinario de Filiación.
  - Impugnación de Paternidad / Maternidad,
  - Impugnación de Reconocimiento, Ejecutivo de Alimentos,
  - Ejercicio Arbitrario de la Custodia,
  - Privación de Patria Potestad, entre otros

Con el fin de garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el ICBF cuenta con las siguientes modalidades de atención:

PÚBLICA


Protección
Ubicación Inicial
Centro de Emergencia
Hogar de Paso
Apoyo y Fortalecimiento a la Familia
Intervención de Apoyo
Externado (Medio tiempo)
Hogar Gestor
Atención en Medio Diferente al de la Familia de Origen o Red Vincular
Internado
Casa Hogar
Casa Acogida
Casa de Protección
Hogar Sustituto

PÚBLICA

Ubicación Inicial: modalidades de atención en las cuales se ubica provisionalmente a los niños, las niñas y adolescentes en proceso administrativo de restablecimiento de derechos, mientras la autoridad administrativa decide cuál es la medida de restablecimiento de derechos más idónea para ellos, en función del interés superior del niño.

Modalidad	Atención	Población
Centro de Emergencia	Garantizar a los niños, las niñas y los adolescentes, la acogida, el cuidado y la atención requerida durante su permanencia en la modalidad, con el fin de que la autoridad administrativa competente lleve a cabo las acciones pertinentes que le permitan determinar la medida de restablecimiento de derechos más conveniente para ellos en función del interés superior.	Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, en proceso administrativo de restablecimiento de derechos que presenten alguna de las situaciones siguientes: descuido, negligencia, maltrato físico o psicológico o cualquier otra circunstancia que amenace o vulnere sus derechos.
Hogar de Paso modalidad de atención transitoria para la ubicación inmediata de niños, niñas y adolescentes, en una familia de la red de hogares de paso, organizada en cada municipio o departamento, en el marco del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El hogar de paso garantiza atención y cuidado por un periodo que no podrá exceder los ocho (8) días hábiles, término en el cual la autoridad administrativa debe decretar otra medida de restablecimiento de derechos (Artículo 57 Ley 1098 de 2006).	Sub modalidad familia: Consiste en una familia que, debidamente seleccionada, acoge provisionalmente y en forma voluntaria máximo a 4 niños, niñas o adolescentes en situación de amenaza o vulneración de derechos. Sub modalidad casa hogar Consiste en la atención a máximo 12 niños, niñas o adolescentes en situación de amenaza o vulneración de derechos.	Niños, niñas y adolescentes de cero (0) a dieciocho (18) años de edad, en proceso administrativo de restablecimiento de derechos, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general (descuido, negligencia, maltrato físico o psicológico o cualquier otra circunstancia de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos).

Apoyo y Fortalecimiento a la Familia

Modalidades de apoyo y fortalecimiento a la familia prestan los servicios de atención en los cuales se ubica provisionalmente a los niños, las niñas y adolescentes, una vez que la autoridad administrativa ha establecido la existencia de situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos y se ha determinado que los niños, las niñas y adolescentes pueden permanecer con su familia o red vincular. Para ello se hace necesario que todos sus integrantes se vinculen a un proceso de atención que les permita superar las crisis identificadas, y la familia o red vincular se fortalezca para que pueda ser garante de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes.

Tienen el propósito de acompañar a las familias o redes vinculares de apoyo para que sean en primera instancia los garantes de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes, tal como lo establece el artículo 39 de la Ley 1098 de 2006.

En estas modalidades de atención se privilegia la permanencia del niño, la niña o el adolescente en su entorno familiar o red vincular de apoyo, toda vez que la familia es el primer factor socializador, el espacio físico y afectivo que le permite a un niño, niña o adolescente sentirse protegido y amado; de allí que la materialización del derecho a tener una familia y no ser separado de ella es uno de los derechos fundamentales más importantes en el desarrollo integral acompañado de servicios de intervención especializados, contratados para tal fin.

Modalidad	Atención	Población
Intervención de Apoyo Se desarrolla mediante la implementación de dos estrategias de intervención	Apoyo psicosocial son acciones secuenciales de atención interdisciplinaria individual y familiar que parten de las potencialidades individuales de los niños, niñas y adolescentes, e inciden en su desarrollo personal, de acuerdo con su condición particular, con el fin de superar las situaciones que generaron su ingreso al proceso administrativo de restablecimiento de derechos La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, en situaciones excepcionales se puede prorrogar esta permanencia por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la defensoría de familia, o de la autoridad tradicional, y su equipo técnico interdisciplinario.	Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general. Adolescentes y mayores de 18 años, gestantes y/o en periodo de lactancia (contemplado como los dos (2) años de lactancia materna complementaria) con derechos inobservados, amenazados o vulnerados y sus hijos e hijas bajo cuidado temporal menores de 18 años. Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados con o algunas de las siguientes características. • alta permanencia en calle. • víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado. • consumo de sustancias psicoactivas. • discapacidad. • Trabajo infantil . Mayores de 18 años con discapacidad mental cognitiva o mental psicosocial con una limitación severa en su desempeño, que al cumplir la mayoría de edad se encontraban con declaratoria de adaptabilidad o situación de abandono.
	Apoyo psicológico especializado Intervención que se realiza a los niños, las niñas y adolescentes, y si se requiere a sus familias o redes vinculares de apoyo, que presentan alteraciones psicológicas, comportamentales, relacionales o deterioro significativo en otras áreas de su vida, como consecuencia de situaciones de las cuales han sido víctimas y que constituyen una intervención fundamental en el restablecimiento de derechos. La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá reducirse o prorrogarse de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos y lo definido por la autoridad administrativa y de la autoridad tradicional.	niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado y niños, Niñas, adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, que requieran la atención, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa.

•**Externado:** modalidad de atención a los niños, las niñas y adolescentes en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, que se encuentran al cuidado de sus familias o redes vinculares de apoyo, que asisten al servicio educativo o no están escolarizados por extra edad o han desertado del servicio educativo, mediante intervención interdisciplinaria individual, familiar y acompañamiento para resolver las situaciones que dieron origen al ingreso al proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Modalidad	Atención	Población
Jornada medio tiempo	Se desarrolla durante al menos cuatro (4) horas diarias, en jornada contraria a la escolar, todos los días hábiles del mes. La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa, apoyado en el concepto del equipo técnico del operador y lo establecido en el Proyecto de Atención Institucional, PAI. Para discapacidad el tiempo de permanencia es de un (1) año	Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados con o algunas de las siguientes características • discapacidad. • alta permanencia en calle. • consumo experimental de sustancias psicoactivas. • víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado. • en situación de trabajo infantil Niños, niñas y adolescentes víctimas de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados y niños, niñas y adolescentes víctimas de acciones bélicas y de atentados terroristas en el marco del conflicto armado.
Jornada tiempo completo	Se desarrolla durante al menos ocho (8) horas diarias, todos los días hábiles del mes. La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, en situaciones excepcionales se puede prorrogar esta permanencia por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa y su equipo técnico Interdisciplinario, apoyado en el concepto del equipo interdisciplinario del operador. Esta modalidad aplica para niños, niñas y adolescentes no escolarizados, que han desertado del sistema educativo o que requieren de apoyos educativos especiales.	Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general. Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados con o algunas de las características • discapacidad. • con alta permanencia en calle. • con consumo experimental de sustancias psicoactivas Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, en situación de trabajo infantil.

Modalidad	atención	objetivo

Hogar Gestor brindar herramientas de fortalecimiento a la familia como entorno protector y gestor del desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes, y de esta manera empoderar y fortalecer a las familias a través de la identificación vinculación a sus redes de apoyo, promoviendo así la inclusión de éstos en los servicios institucionales, sociales y comunitarios de la localidad, comuna o municipio	Se desarrolla a través del acompañamiento psicosocial y apoyo económico, este último cuando se requiera dirigido al niño, niña o adolescente en su medio familiar para que les ayude a satisfacer las necesidades básicas en salud, educación, alimentación, recreación, vestuario, transporte, elementos básicos y dotación, entre otras, con el fin de contribuir con el mejoramiento de sus condiciones de vida y que la red familiar o vincular, asuma de manera corresponsable la protección integral y desde la garantía	Niños, niñas, adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados con o alguna de las siguientes características • con discapacidad, • con discapacidad y situación de desplazamiento, en el marco de lo dispuesto en el auto 006 de 2009 de la Corte Constitucional • víctimas de conflicto armado Mayores de 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad mental cognitiva o mental psicosocial con una limitación severa en su desempeño.

Atención en Medio Diferente al de la Familia de Origen o Red Vincular

Modalidades de atención en las cuales se ubica provisionalmente a los niños, las niñas y adolescentes en proceso de restablecimiento de derechos porque, previa verificación de derechos, se ha establecido la necesidad de retirar al niño, la niña o el adolescente de su familia, debido a que ésta no es garante de derechos y se requiere desarrollar un proceso de atención con el niño, la niña o el adolescente, y su familia o red vincular, para el restablecimiento de sus derechos.

Modalidad	Atención	Población
Casa Hogar Es un hogar, en el cual los niños, las niñas, adolescentes y gestantes o en período de lactancia, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, cuentan con el acompañamiento de profesionales, orientado a propiciar una convivencia similar a la de la vida familiar y con la atención e intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos. Se desarrolla durante 24 horas del día, los siete (7) días de la semana	La Permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la defensoría de familia.	Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general. Adolescentes y mayores de 18 años, gestantes y/o en periodo de lactancia (contemplado como los dos (2) años de lactancia materna complementaria) con derechos inobservados, amenazados o vulnerados y sus hijos e hijas bajo cuidado temporal menores de 18 años. Adolescentes con medida de adoptabilidad, próximos a cumplir su mayoría de edad o a finalizar su proceso de atención, en proceso de preparación para vida independiente.
Casa Acogida Modalidad de atención en medio institucional, en la que se implementa la fase I del proceso de atención “identificación, diagnóstico y acogida”.	Se desarrolla durante las 24 horas al día, los siete (7) días de la semana. La permanencia de los adolescentes es entre 30 y 60 días.	Adolescentes, mayores de 15 años y menores de 18 años, sin discapacidad o enfermedad de cuidado especial, que no requieran tratamiento especializado por presentar consumo problemático de sustancias psicoactivas o trastornos mentales graves. Adolescentes mayores de 15 años con permanencia superior a un mes en el grupo armado.

Casa de Protección Modalidad de atención para continuar el restablecimiento de derechos y la reparación integral de los/las adolescentes que provienen de la primera fase de atención del programa especializado, y no cuentan con familia y/o red vincular de apoyo, o esta no es garante de derechos, y/o reporta factores de riesgos para la protección del adolescente, en esta modalidad se implementan las fases II y III de del proceso de atención.	Se desarrolla durante las 24 horas al día, los siete (7) días de la semana. La permanencia de los adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con la decisión de la autoridad administrativa competente.	Adolescentes, mayores de 15 años, que desarrollaron la primera fase de atención en otra modalidad del programa y, de acuerdo con la valoración y diagnóstico realizados en la primera etapa, deben ser ubicados en este servicio. Adolescentes sin discapacidad o enfermedad de cuidado especial. Adolescentes que no requieran tratamiento especializado por consumo problemático de sustancias psicoactivas o por presentar trastornos mentales graves, que ameriten un servicio especializado.
Hogar Sustituto es una modalidad familiar de atención para el restablecimiento de derechos que consiste en "La ubicación del niño, la niña o adolescente, en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen"	Modalidad desarrollada durante las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la Autoridad Administrativa. La capacidad de atención por hogar sustituto es de uno (1) a máximo tres (3) niños, niñas o adolescentes.	Hogar sustituto vulneración: Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general. • víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado, y víctimas de trata. • huérfanos como consecuencia del conflicto armado. Hogar sustituto discapacidad o enfermedad de cuidado especial: Mayores de 18 años con discapacidad, que al cumplir la mayoría de edad se encontraban con declaratoria de Premio nacional a la Excelencia e Innovación en la gestión. Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados con: • Enfermedad de cuidado especial • víctimas de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados y niños, niñas y adolescentes • discapacidad

La Adopción: Según el Artículo 61 de la Ley 1098 de 2006,-"La adopción es, principalmente y por exce-lencia, una medida de protección a través de la cual, bajo la suprema vigilancia del Estado, se establece, de manera irrevocable, la relación paterna filial entre personas que no la tienen por naturaleza".

En otras palabras, la adopción es el establecimiento de una verdadera familia como la que existe entre los miembros unidos por lazos de sangre, con todos los derechos y deberes que esto

implica, ya que en virtud de la adopción, el adoptante se obliga a cuidar y asistir al hijo adoptivo, a educarlo, apoyarlo, amarlo y proveerlo de todas las condiciones necesarias para que crezca en ambiente de bienestar, afecto y solidaridad.

En Colombia se puede adoptar a: Niñas, niños o adolescentes menores de 18 años con declaratoria de adoptabilidad. (Art. 63)
Niñas, niños o adolescentes cuya adopción haya sido consentida previamente por sus padres. (Art. 63)
Niñas, niños o adolescentes de 18 años cuya adopción haya sido autorizada por el defensor de familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, cuando el niño no se encuentre en situación de adoptabilidad y carezca de representante legal.

También, puede adoptarse:

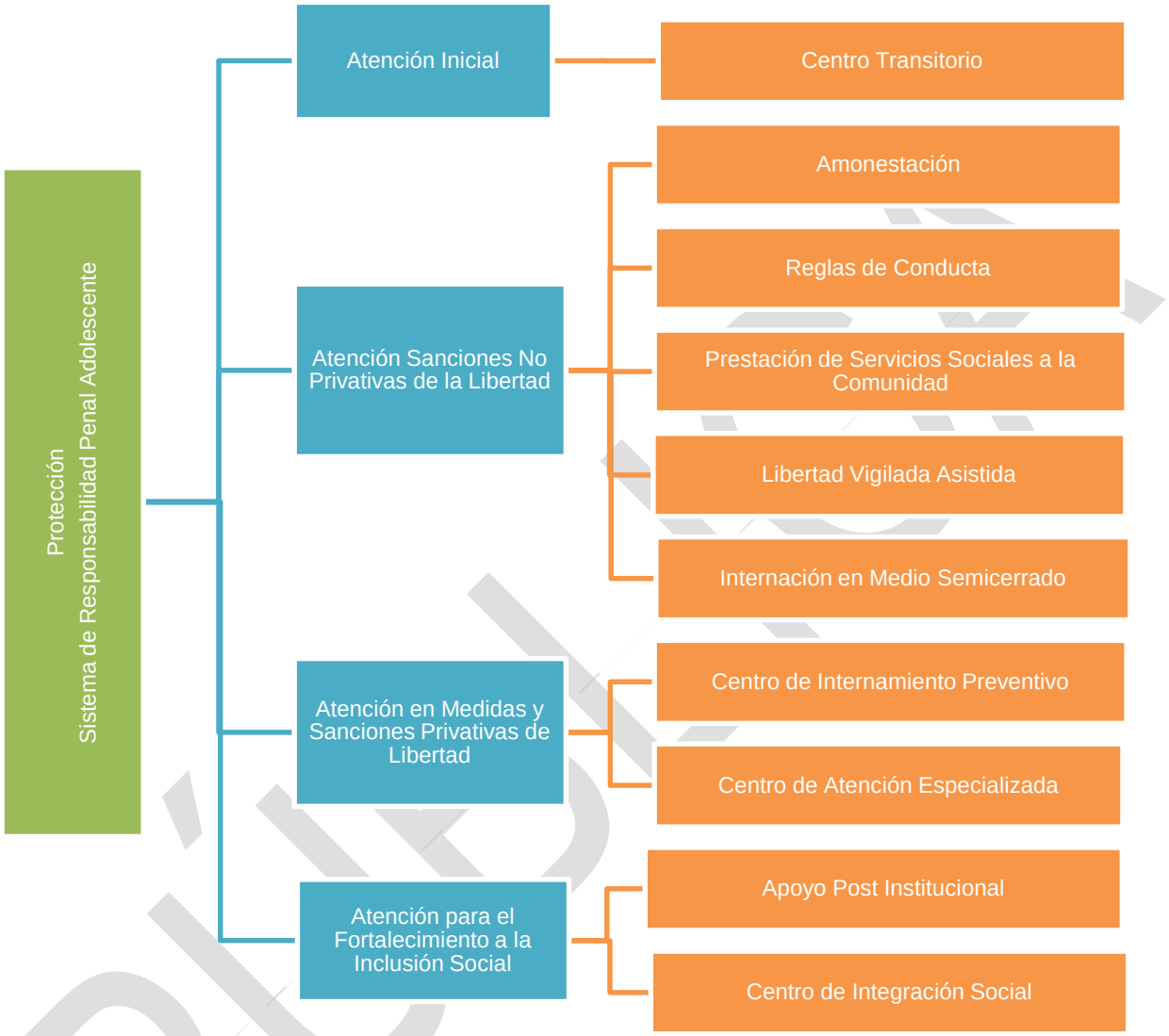
Al hijo de uno de los cónyuges o compañero (a) permanente, que podrá ser adoptado por el otro. Podrá adoptarse al mayor de edad, cuando el adoptante hubiera tenido su cuidado personal y hubiera convivido con él bajo el mismo techo, por lo menos dos años antes de que éste cumpliera los 18 años. (Art. 69) Código de la Infancia y la Adolescencia Ley 1098 de 2006.

Otros datos sobre el trámite de adopción:
La Coordinación administrativa del trámite corresponde a la Subdirección de Adopciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
El trámite lo resuelve conjuntamente la Subdirección de Adopciones, las Regionales ICBF y las Instituciones Autorizadas por el ICBF para desarrollar programas de adopción, según sea el caso de la residencia de los solicitantes.

Las solicitudes de adopción son atendidas para su estudio y análisis en estricto orden cronológico de llegada para dar la correspondiente respuesta.
Tienen prelación las solicitudes de familia colombianas residentes en Colombia y en el exterior.

El Instituto dispone de las siguientes modalidades de atención en las que se cumplen las medidas y sanciones que se generen de los procesos judiciales del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

PÚBLICA



- **Atención Inicial:**

Centro Transitorio: es el lugar en donde permanecen los adolescentes o jóvenes luego de la aprehensión en flagrancia, o de la materialización de la orden de captura emitida por un juez, mientras la Fiscalía delegada para adolescencia en la jurisdicción, define la presentación del adolescente o joven ante el juez con función de control de garantías. De acuerdo con el artículo 191 de la Ley 1098 de 2006 "*El adolescente sorprendido en flagrancia será conducido de inmediato ante el Fiscal delegado para la autoridad judicial, quien dentro de las 36 horas*

siguientes lo presentará al juez de control de garantías y le expondrá cómo se produjo la aprehensión".

Su objetivo principal es brindar a los adolescentes y jóvenes presuntamente autores de la comisión de delitos, la atención necesaria para satisfacer sus necesidades básicas durante máximo las primeras 36 horas contadas a partir del momento de su aprehensión, garantizando el ejercicio de derechos

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal aprehendidos en flagrancia o por orden judicial

- **Atención Sanciones No Privativas de la Libertad**:

  Las sanciones no privativas de la libertad constituyen una opción que permite salvaguardar y proteger los derechos de los adolescentes a la vida, a la integridad personal, al desarrollo, a la vida familiar, fortaleciendo las relaciones familiares y conectando a los adolescentes y jóvenes con los recursos comunitarios, para posibilitar su inclusión social. Suelen ser más eficaces para lograr el objetivo último de un sistema de justicia juvenil, esto es, la integración de los adolescentes y jóvenes a la sociedad como miembros activos que contribuyen a aumentar la seguridad pública al reducir los índices de reincidencia.

Modalidad	**Atención**	**Población**
Amonestación De acuerdo con el artículo 182 de la Ley 1098 de 2006, la Amonestación "Es la recriminación que la autoridad judicial le hace al adolescente sobre las consecuencias del hecho delictivo y la exigencia de la reparación del daño. En todos los casos deberá asistir a un curso educativo sobre respeto a los derechos humanos y convivencia ciudadana que estará a cargo del Instituto de Estudios del Ministerio Público".	Vincular al adolescente, y a su familia, a espacios pedagógicos en formación de derechos humanos.	Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.
Reglas de Conducta En virtud de lo contenido en la Ley 1098 de 2006, artículo 183, la sanción de Reglas de conducta corresponde a "(…) la imposición de obligaciones o prohibiciones para regular su modo de vida, así como promover y asegurar su formación (…)".	Es comprometer al adolescente, y a su familia, con las obligaciones o prohibiciones para su resocialización. Esta sanción no podrá exceder los dos (2) años. Para el cumplimiento de la sanción de "Reglas de conducta" el ICBF no contrata la prestación del servicio. Por mandato legal el control de la ejecución es de exclusiva responsabilidad del Juez con función de conocimiento. La autoridad Judicial es la directa competente y responsable, tanto de decidir sobre la	Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

	imposición de la sanción, como del seguimiento a su ejecución.	
Prestación de Servicios Sociales a la Comunidad En virtud de lo dispuesto en el artículo 184 de la Ley 1098 de 2006, la prestación de servicios a la comunidad "es la realización de tareas de interés general que el adolescente debe realizar, en forma gratuita por un periodo que no exceda seis (6) meses….	Parágrafo En todo caso, queda prohibido el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o que entorpezca la educación del adolescente, o que sea nocivo para su estado de salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social". Esta sanción no podrá exceder los seis (6) meses durante una jornada máxima de ocho horas semanales, preferentemente los fines de semana y festivos, o en días hábiles sin afectar su jornada escolar.	Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.
Libertad Vigilada/Asistida: Corresponde a la modalidad establecida en la Ley 1098 de 2006, Artículo 177, numeral 4 y a lo contenido en el artículo 185 de la Ley 1098 2006, la libertad vigilada (asistida). Se define de la siguiente forma: "Es la concesión de la libertad que da la autoridad judicial al adolescente con la condición obligatoria de someterse a la supervisión, la asistencia y la orientación de un programa de atención especializada.".	Fortalecer en los adolescentes su capacidad de actuar en el reconocimiento de la responsabilidad por sus actos, el respeto por los derechos de los demás, la reparación a las personas afectadas como consecuencia de la infracción y la búsqueda de su desarrollo humano integral vinculando a la familia y redes de apoyo a través de espacios pedagógicos y prácticas restaurativas para la re significación de su proyecto de vida Esta medida no podrá durar más de dos (2) años	Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.
Internación en Medio Semi-cerrado: Responde a la sanción impuesta por el Juez con funciones de Conocimiento denominada Internación en Medio Semicerrado (numeral 5 del Artículo 177 y artículo 186 de la Ley 1098 de 2006). Se define como "la vinculación del adolescente a un programa de atención especializado al cual deberá asistir obligatoriamente durante horario no escolar o en los fines de semana. Esta sanción no podrá ser superior a tres años".	Posibilitar en el proceso de atención del adolescente un espacio garante de derechos, que permita el alcance de la finalidad protectora, educativa y restaurativa señalada en la norma para la sanción en medio Semicerrado, mediante la re significación de su proyecto de vida, revaluando las situaciones o factores causantes de la conducta punible y las consecuencias de la misma, preparándose para la inclusión social y el ejercicio de la ciudadanía.	Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

Internado 24 horas: es la jornada en la cual el adolescente es ubicado en un servicio de atención abierto, que presta servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, con permanencia máxima determinada por la autoridad Judicial y que no exceda los tres años, según lo determinado por la ley. Los espacios para el desarrollo de esta modalidad no deben limitarse a los institucionales, sino que debe acudirse a todos aquellos que se disponga en la comunidad como espacios culturales, lúdicos, deportivos, recreativos y artísticos para favorecer la inclusión social.

Externado jornada completa tiempo completo 8 horas: los adolescentes y jóvenes ubicados en esta modalidad viven con sus propias familias y asisten a las jornadas de 8 horas diarias, de lunes a viernes, brindadas por un operador pedagógico, para el cumplimiento de la sanción "*Medio Semicerrado*" respondiendo a circunstancias particulares verificadas por la Defensoría de Familia, que requieran la gestión, vinculación, permanencia y acompañamiento al sistema educativo, como componente trasversal de la atención integral. Dentro de las opciones de educación, los adolescentes pueden recibir formación nocturna o en fines de semana para realizar la nivelación educativa ya que, por lo general, tienen extra edad con relación al grado escolar que cursan.

Externado media jornada 4 horas: Los adolescentes ubicados en esta modalidad de atención viven con sus propias familias y asisten a las jornadas que comprenden 4 horas diarias, alternas a la jornada escolar, de lunes a viernes. Estas jornadas dan respuesta a las características especiales del adolescente con acciones focalizadas en apoyo psicosocial y centradas en los componentes de atención definidos en el documento de Lineamiento Modelo de Atención para Adolescentes y Jóvenes en Conflicto con la Ley-SRPA.

- **Atención en Medidas y Sanciones Privativas de la Libertad:**

En aplicación de las Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad – Reglas de La Habana "*El sistema de justicia de menores deberá respetar los derechos y la seguridad de los menores y fomentar su bienestar físico y mental. El encarcelamiento deberá usarse como último recurso*". Así lo define a su vez la Ley 1098 de 2006 en el artículo 161: "*Excepcionalidad de la privación de libertad. Para efectos de la responsabilidad penal para adolescentes, la privación de libertad solo procede para personas que al momento de cometer un hecho hayan cumplido catorce (14) y sean menores de dieciocho (18) años. La privación de la libertad sólo procederá como medida pedagógica*".

Modalidad	Atención	Población
Centro de Internamiento Preventivo - CIP: El Centro de Internamiento Preventivo es el servicio que presta atención a los adolescentes y/o jóvenes a quienes en virtud de lo establecido en la Ley 1098 de 2006, artículo 181, en cualquier momento del proceso y antes de la audiencia del juicio, el juez de control de garantías, como último recurso, decreta la detención preventiva cuando se dé uno cualquiera de los siguientes criterios de necesidad: a.Riesgo razonable de que el adolescente se evadirá el proceso. b.Temor fundado de destrucción u obstaculización de pruebas. c.Peligro grave para la víctima, el denunciante, el testigo o la comunidad (…).	iniciar un proceso formativo para que el adolescente reconozca el daño causado, sus derechos y los de los otros, propiciar la vinculación de la familia y/o red de apoyo al proceso y restablecer su proyecto de vida. La permanencia de un adolescente es de cuatro (4) meses prorrogable por uno (1) más, el juicio no ha concluido por sentencia sancionatoria, el Juez que conozca del mismo lo hará cesar, sustituyendo la medida por otra como la asignación a una familia, el traslado a un hogar o a una institución educativa.	Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes la autoridad judicial (juez de control de garantías) en los términos del artículo 181 de la Ley 1098 de 2006 les impone esta medida, en cualquier momento del proceso y antes de la audiencia de juicio y como último recurso,

Centro de Atención Especializada La privación de la libertad procederá como medida pedagógica y es entendida como "…toda forma de internamiento, en un establecimiento público o privado, ordenada por autoridad judicial, del que no se permite al adolescente salir por su propia voluntad".	Propiciar un escenario en medio institucional para que el adolescente o joven cumpla la sanción impuesta por la autoridad competente, la cual es motivada por la comprobación de su responsabilidad en la comisión de un delito, a través de un proceso pedagógico, específico y diferenciado de atención integral con el adolescente y su familia, encaminado al desarrollo de acciones que lleven a asumir la responsabilidad, la reparación del daño causado y la inclusión social. Así mismo está encaminado a generar condiciones para el desarrollo humano y prevenir la reiteración en las conductas delictivas.	Población Objetivo: en virtud de lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 1453 de 11 que modificó el artículo 187 de la ley 1098 de 2006 se aplicará la privación de la libertad en centro de atención especializada… a los adolescentes mayores de dieciséis (16) y menores de dieciocho (18) que sean hallados responsables de la comisión de delitos cuya pena mínima establecida en el Código Penal sea o exceda de seis (6) años de prisión.
Atención Pre-Egreso La organización de esta estrategia en los centros deberá responder al proceso que adelantan los adolescentes y jóvenes, por lo tanto, estos centros contarán con mínimas condiciones de seguridad, propendiendo por el fortalecimiento de su autonomía, madurez y responsabilidad frente a su conducta y materialización de su sentido y proyecto de vida, como lo referencia el Modelo de Atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley-SRPA.	Esta estrategia facilitará al adolescente la vinculación a redes públicas y privadas, la asistencia a universidades, colegios, institutos tecnológicos, centros religiosos, actividades deportivas, y culturales, las cuales serán evaluadas periódicamente para permanecer allí. Es importante, además de la activación de redes, ofrecer oportunidades laborales, académicas (Bachillerato y Universidad), de formación laboral, deportiva y artística, mediante diversos convenios interinstitucionales.	adolescentes y jóvenes que deben cumplir las siguientes condiciones: constancia en el programa durante todo el tiempo de su permanencia; evidencia de su progreso en la comprensión y consciencia de su proceso manifestado
Detención Domiciliaria se considera una modalidad que se desarrolla en corresponsabilidad con la policía y el ente territorial, bajo la responsabilidad de la familia, en virtud de lo contenido en los artículos 141, 162 y el parágrafo 2do, inciso 4 del artículo 181 de la ley 1098 de 2006. Es una modalidad alternativa para cumplir las sanciones privativas de la libertad, para los adolescentes que cuenten con familia y ésta reúna las condiciones de atención y contención.	Propiciar en el medio familiar el cumplimiento de la finalidad pedagógica y restaurativa, favoreciendo la reflexión y preparación del adolescente y su familia, para el reconocimiento de las consecuencias de las conductas que lo vincularon al Sistema de Responsabilidad Penal, comprendiendo la incidencia de la norma en el ejercicio de la ciudadanía y dando además una atención diferencial que ayude al tratamiento y rehabilitación	En esta modalidad la familia participa en el cumplimiento de la sanción mediante la contención en la vivienda y el apoyo emocional y formativo del adolescente. Todas las actividades que impliquen desplazamiento del adolescente o joven deben ser autorizadas por el juez que impuso la medida.

Atención para el Fortalecimiento a la Inclusión Social

Modalidad	Atención	Población
Apoyo Post Institucional Es una modalidad en medio socio-familiar que consiste en brindar apoyo a los y las adolescentes y jóvenes que han egresado de los servicios que operan medidas o sanciones SRPA, para favorecer su	Esta acción de protección es de carácter transitorio y la autoridad judicial competente o la Defensor/a de Familia podrá modificarla o suspenderla cuando esté demostrada la modificación de las circunstancias que dieron lugar a ella en atención al artículo 103 de la Ley 1098 del 2006.	los y las adolescentes y jóvenes que han egresado de los servicios que operan medidas o sanciones SRPA

integración familiar e inclusión social. Debe aclararse que el adolescente o joven puede no haber terminado de cumplir la sanción o haberla cumplido, pero no se trata de prorrogar la misma sino de dar cumplimiento al artículo 19 de la Ley 1098 de 2006	Su principal objetivo es brindar orientación y apoyo al adolescente con el fin de favorecer la integración e inclusión social de manera integral, constituyéndose en una alternativa de apoyo y acompañamiento Atención mínima de seis (6) meses y máxima de dieciocho (18) meses, se debe realizar mínimo dos veces por semana.	
Centro de Integración Social estrategia orientada a brindar apoyo integral de prevención secundaria y terciaria a los adolescentes y jóvenes del SRPA de un territorio para facilitar el cumplimiento de las condiciones de que trata el artículo 326 de la ley 906 de 2004**,** definidas por el fiscal y aprobadas por el juez como compromisos a ejecutar durante el período de suspensión del procedimiento a prueba de cara a la aplicación del Principio de Oportunidad y ofrecer herramientas de justicia restaurativa para su integración familiar e inclusión social, brindando soporte en la gestión, vinculación a redes sociales y la participación en espacios para el desarrollo de habilidades, competencias y talentos	Brindar espacios y experiencias de fortalecimiento al desarrollo humano y resiliencia a los adolescentes y jóvenes del SRPA en un contexto comunitario con los propósitos de generar elementos de protección frente a situaciones de consumo de SPA y vinculación a procesos de delincuencia juvenil, promover la reparación del daño, la responsabilizarían y la restauración a través del desarrollo de mecanismos de aplicación de principio de oportunidad o justicia restaurativa o como parte del incidente de reparación integral, de carácter inclusivo y participativo, con el fin de generar reflexión, aceptación sobre las consecuencias de las conductas ilegales de un adolescente o joven. Implica la implementación de acciones restaurativas y de prevención de la reiteración del delito.	Adolescentes y jóvenes de 14 a 18 años, quienes por su proceso son ubicados por autoridad competente en esta modalidad en los casos de delitos queréllales cuando ha prosperado la conciliación y se ha ordenado el archivo y en los eventos en que se da por terminada la sanción y se ubica el adolescente en post egreso.

PÚBL

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 el alcance de Certificación.

3.1.1 Alcance de implementación:

Sistema	Alcance de Implementación	Ámbito geográfico/Norma
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 las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a las norma NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015
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 asociado a los programas del bienestar familiar.	Aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a la NTC OHSAS 18001:2007
Sistema de Gestión Ambiental	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 asociado a los programas del bienestar familiar	Aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a la norma NTC ISO 14001:2015
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Aplica al Modelo de Operación por Procesos y se implementa al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF donde tenga presencia y desarrolle su acompañamiento a través de la recolección, procesamiento, almacenamiento, recuperación, intercambio y consulta de información, con personal interno o externo, en el desarrollo de la misión institucional y cumplimiento de sus objetivos estratégicos. para lo cual. se ha establecido la Declaración de Aplicabilidad y el Manual de Seguridad de la Información.	Aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a la norma ISO 27001:2013.

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

3.1.2 Alcance de certificación:

El ICBF está certificado en los cuatro Sistemas de Gestión, los siguientes son los alcances para cada uno de estos.

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.	En el ámbito geográfico, aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a la norma NTC ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009
Sistema de Gestión Ambiental	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 asociado a los programas del bienestar familiar.	Aplica para la Sede de la Dirección General, 15 regionales: Amazonas, Antioquia, Bolívar, Bogotá Caldas, Caquetá, Casanare, Huila, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, San Andrés, Tolima y Valle sin centros zonales en lo referente a la norma NTC ISO 14001:2015

PÚBLICA

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 asociado a los programas del bienestar familiar,	Aplica para la Sede de la Dirección General, 19 regionales Amazonas, Antioquia, Bolívar, Bogotá Caldas, Caquetá, Casanare, Cundinamarca, Huila, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, San Andrés, Tolima, Valle, Cauca, Meta y Atlántico sin centros zonales. en lo referente a NTC OHSAS 18001:2007
Sistema Gestión de Seguridad de la Información	Proceso de Gestión de la Tecnología e Información referente al tratamiento y administración de la información del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.	Aplica para la Sede de la Dirección General **Límites del SGSI** Servicios implicados Servicios en el marco del proceso de Gestión de la Tecnología e Información **Localizaciones físicas** Sede de la Dirección de Información y Tecnología de la Dirección General ubicada en la Calle 57 No 16 – 35. **Sistemas de Información** Sistemas de información misionales: SIM y CUENTAME **Interfaces del SGSI** los procesos que interactúan con el proceso de Gestión de la Tecnología e Información en el desarrollo de la implementación de Seguridad de la Información se listan a continuación: del Modelo de Operación. •Adquisición de Bienes y servicios- Contratación •Servicios Administrativos •Gestión del talento Humano •Protección •Promoción y prevención – Nutrición y Primera infancia **Con ampliación a:** Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Caquetá, Cauca, Córdoba, Casanare, Magdalena, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre y Valle del Cauca.

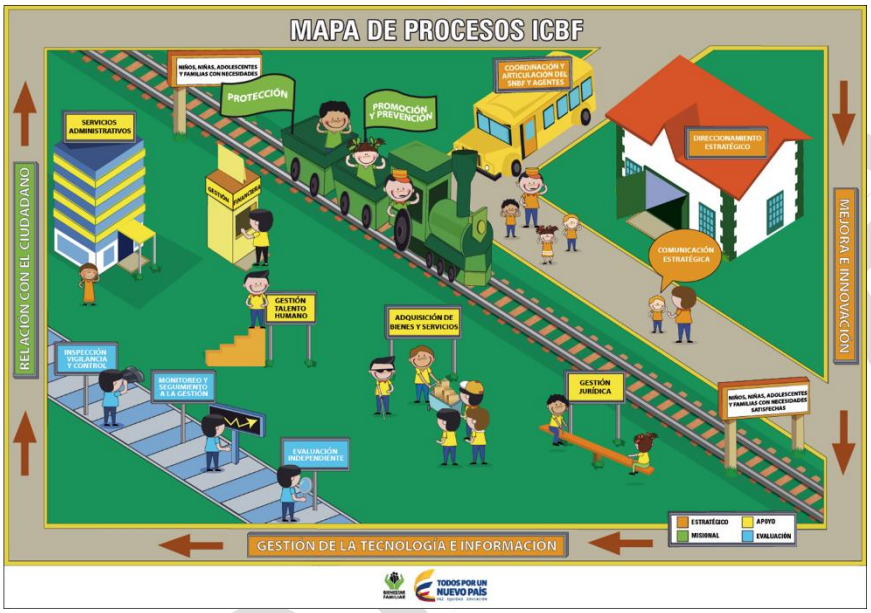
CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para garantizar la efectividad y asegurar que los programas del Servicio Público de Bienestar Familiar, modalidades, estrategias y acciones, se encuentran conformes con los requisitos de los usuarios (niños, niñas, adolescentes, familias,) y partes interesadas, y que se desarrollan bajo principios de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores; el ICBF ha establecido, documentado e implementado el Sistema Integrado de Gestión cuyas directrices, políticas y objetivos han sido determinadas en el presente manual.

El punto de partida para gestionar mejora continua al interior del ICBF, considerando la perspectiva de ciclo de vida, consiste en establecer, documentar, implementar, mantener e innovar:

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).

Mapa de Procesos del ICBF



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 respuestas a las quejas, inquietudes, necesidades y expectativas de las partes interesadas (usuarios, Gobierno, proveedores, aliados estratégicos, comunidad y

sociedad) con relación a sus aspectos e impactos ambientales, cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, que puedan incidir en la implementación del Sistema de Gestión ambiental

j) 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.

La Entidad estableció en la Resolución 7070 de 2017, los roles y responsabilidades de los líderes de los ejes del SIGE, referentes del SIGE en los niveles Regional, equipo promotor EPICO con el fin de fortalecer el sistema de gestión.

Para los líderes de proceso se especifican en el artículo 18 Capítulo I de la resolución 7070 alguna de estas responsabilidades:

- ✓ proponer ajustes al diseño de los procesos con el fin de lograr las metas y objetivos de operación del mismo,
- ✓ participar en las actividades enmarcadas en el Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, promover las buenas prácticas del Sistema Integrado de Gestión al interior de sus procesos y la gestión del conocimiento y la innovación,
- ✓ realizar seguimiento y monitoreo en el proceso para identificar acciones de mejora, prever los cambios que puedan afectar la gestión del proceso y actuar,
- ✓ aplicar los resultados de investigaciones e informes de gestión, entre otros.

Así mismo en las caracterizaciones se identifican los líderes y responsables de procesos

CAPITULO 5 LIDERAZGO

Desde la visión, misión, principios y valores, la Dirección General busca que la Entidad se movilice hacia el logro de los objetivos enmarcados en las perspectivas del 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 desde la estrategia a través del objetivo “Impulsar una cultura de innovación, liderazgo, evaluación y gestión de la calidad para el mejoramiento continuo” con miras al logro de las metas y objetivos institucionales.

En la resolución 7070 del 16 de agosto de 2017 “por la cual se reorganiza el sistema integrado” se establece el compromiso de la entidad para asegurar que el sistema integrado de Gestión para lograr los resultados previstos a través de la conformación del Comité SIGE, los roles y responsabilidades del representante del sistema, líderes de eje, líderes y responsables de proceso en cada uno de los niveles nacional, regional.

PÚBLICA

5.1 Enfoque al Usuario

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

Asegura que los requisitos legales internos y externos se determinan en cada uno de los procesos para la prestación del servicio público de Bienestar Familiar a los niños, niñas, adolescentes, familias y colaboradores.

Identifica los riesgos y oportunidades que afectan la prestación del servicio a través de los procesos misionales, estos riesgos se establecieron a partir de la metodología de administración de riesgos implementada por la entidad.

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

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.

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. Estás 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

En el ICBF prestamos servicios con calidad, calidez, transparencia y enfoque diferencial para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas, en el marco de la garantía de derechos, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la sostenibilidad ambiental y la seguridad y salud en el trabajo para sus colaboradores en los niveles Nacional, Regional y Zonal.

Para ello contamos con talento humano comprometido con la mejora continua, la innovación y la excelencia en prestación de los servicios con el propósito cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias.

Política de Calidad

PUBLICA

En el ICBF dentro del marco de la garantía de los derechos prestamos servicios con calidad, calidez, transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y para el bienestar de las familias colombianas.

Para ello articulamos el Sistema Nacional de Bienestar Familiar a nivel Nacional y Territorial y contamos con talento humano competente, comprometido con la mejora continua, la innovación y la excelencia en la operación de los procesos.

Política 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 de Seguridad de la Información

El ICBF protege, preserva y administra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en el marco de la operación de sus procesos y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, mediante la prevención de incidentes de seguridad de la información a través de gestión de riesgos e implementación de mecanismos de seguridad físicos y lógicos, 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 colombianas.

Política de 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 de Riesgos

En el ICBF estamos comprometidos con fortalecer la cultura de la prevención, por tanto, gestionamos los riesgos valorados como amenazas externas o debilidades internas, dirigiendo todos nuestros esfuerzos institucionales a reducirlos, evitarlos, transferirlos o mitigarlos. De otra parte, potencializamos los riesgos positivos, entendidos como oportunidades externas o fortalezas internas, orientando nuestra gestión a maximizar los resultados que éstos generan.

Así mismo, desde el nivel nacional, regional y zonal tenemos la convicción de gestionar integralmente los riesgos de calidad de los procesos, los ambientales, los de seguridad y salud en el trabajo y los de seguridad de la información, y de luchar contra los riesgos de corrupción.

Con este firme propósito asignamos los recursos necesarios para 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 perseverar en el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

5.3 Roles y 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. Así, 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*".

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*".

CAPITULO 6 PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar los riesgos

Al interior del ICBF la administración y gestión del riesgo inicia desde la estrategia con la definición de las políticas de riesgo desde el Comité Directivo hacia todos los niveles de la Entidad, las cuales son el punto de partida para que la gestión de procesos genere estándares de operación que permiten la correcta administración del riesgo en todas sus clasificaciones (Positivo y Negativo), frente a las etapas de valoración, tratamiento, medición y análisis. Dicha gestión es revisada permanentemente a través de los indicadores del Tablero de Control, tanto por los líderes de los procesos como por la Alta Dirección del Instituto con miras a monitorear constantemente los resultados e implementar acciones de mejora continua encaminadas al control de los diferentes riesgos institucionales o a nuevas prácticas relacionadas con las oportunidades.

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 Guía de Gestión de Riesgos G3.MI.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 (líderes de los Procesos, Oficina de Control Interno y la Alta Dirección) 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

PUBLICA

Para el eje ambiental, la identificación de riesgos y oportunidades se soporta en la identificación de los aspectos ambientales significativos, la evaluación de los requisitos legales y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, bajo la metodología establecida por la Entidad.

En este análisis se tiene en cuenta lo siguiente:

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la metodología DOFA, mediante la cual se identifican los efectos potenciales adversos y beneficiosos que puedan influir en el desempeño del eje ambiental.

a) Los aspectos ambientales pueden crear riesgos y oportunidades asociados con impactos ambientales adversos, impactos ambientales beneficiosos y otros efectos para la organización. Los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales se determinan como parte de la evaluación de la significancia, o por separado.

   En cuanto a los aspectos ambientales es importante igualmente la identificación de las posibles situaciones de emergencia, sobre eventos no planificados o imprevistos que se puedan materializar u ocasionar un daño sobre el medio ambiente.

b) Los requisitos legales y otros requisitos pueden generar riesgos y oportunidades, relacionados con el incumplimiento (que puede afectar a la reputación de la organización o dar como resultado una acción legal) o ir más allá de sus requisitos legales y otros requisitos (que pueden favorecer la reputación de la organización).

c) La organización también puede tener riesgos, peligros y oportunidades relacionados con otras cuestiones, que incluyen las condiciones ambientales o las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, que pueden afectar la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental,

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

PÚBLICA

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.

El Plan de Continuidad de la Operación del ICBF contiene actividades documentadas que guían a la Entidad en la respuesta, recuperación, reanudación y restauración de las operaciones a los niveles pre-definidos después de un incidente que afecte la continuidad de las operaciones.

Teniendo en cuenta la Alta Dirección establece las estrategias y actividades que deben ser implementadas en el ICBF para proveer el necesario direccionamiento, soporte, equipamiento y metodologías para la continuidad de los servicios de carácter misional y de apoyo para garantizar la debida atención de los niños, niñas y adolescentes.

El Plan de continuidad de la operación constituye lo siguiente:

a. Análisis de Riesgos
b. Análisis de Impacto al Negocio
c. Definición de las situaciones
d. Plan de emergencia y contingencia
e. Plan de Recuperación de Desastres
f. Estrategias de operación durante las situaciones definidas
g. Guía de Comunicación
h. Plan de Pruebas del Plan de Continuidad de la Operación

6.2 Objetivos Sistema Integrado de Gestión

1. Ampliar cobertura y mejorar calidad en la atención integral a la Primera Infancia

2. Promover los derechos de los NNA y prevenir los riesgos o amenazas de vulneración de los mismos

3. Fortalecer con las familias y comunidades las capacidades para promover su desarrollo, fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y prevenir la violencia intrafamiliar y de género.

4. Promover la seguridad alimentaria y nutricional en el desarrollo de la primera infancia, los NNA y la familia.

5. Garantizar la protección integral de los NNA en coordinación con las instancias del SNBF

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

PÚBLICA

6. Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servidores, áreas y niveles territoriales; el apoyo administrativo a los procesos misionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos.

7. Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF para prevenir incidentes, accidentes de trabajo, lesiones, enfermedades laborales que hagan del ICBF el mejor lugar para trabajar.

8. 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.

9. Impulsar una cultura del liderazgo, innovación, evaluación y gestión de la calidad para el mejoramiento continuo.

10. Gestionar el conocimiento institucional, con sistemas de información confiables, Integrados y disponibles.

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 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.

PÚBLICA

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 procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información P4.GTI 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 procedimiento para la Gestión del Cambio P19.GTH 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

El ICBF establece Procedimiento Aspectos e Impactos Ambientales y Otros Requisitos P22.SA para identificar los aspectos ambientales que surgen de las actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, así como la evaluación de los impactos ambientales asociados, este análisis se realiza desde la perspectiva de ciclo de vida y la formulación de los controles se realiza teniendo en el nivel de influencia que tiene la Entidad sobre la actividad.

Cuando se determinan los aspectos ambientales, se tienen en cuenta todos aquellos que puede controlar o sobre los cuales puede incluir, así mismo se consideran las actividades y servicios nuevos o modificados, así como las condiciones anormales y las situaciones de emergencia, teniendo en cuenta el procedimiento establecido para tal fin.

En este proceso de identificación de aspectos ambientales, igualmente se deberá guardar concordancia con los requisitos legales y otros requisitos legales aplicables, de tal forma que se demuestre la relación entre el aspecto y su requisito ambiental.

Los aspectos ambientales son identificados y son registrados en el Formato Matriz de Valoración de Aspecto e Impacto Ambiental, donde son agrupados y valorados.

Dichos aspectos se clasifican como significativos cuando sus impactos después de ser valorados se encuentren en los rangos altos y medio, los cuales son priorizados en la

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

PUBLICA

formulación, implementación y seguimiento de los controles operacionales. Esta valoración se realiza igualmente a través del procedimiento y la metodología establecida por la entidad.

Así mismo, es importante que los aspectos ambientales significativos sean comunicados de acuerdo con los criterios establecidos de comunicación institucional, con el fin de fortalecer la toma de conciencia dentro de las partes interesadas, así como alcanzar los resultados esperados por el eje ambiental.

Los aspectos ambientales contemplan la perspectiva de ciclo de vida, en el marco de las etapas que están bajo el control o influencia de la entidad. Las etapas típicas del ciclo de vida de un producto (o servicio) incluyen la adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte/entrega, el uso, el tratamiento al finalizar la vida y la disposición final. Las etapas del ciclo de vida que sean aplicables variarán dependiendo de la actividad, producto o servicio.

A partir de los aspectos ambientales significativos se generan riegos y oportunidades.

6.5. Requisitos legales y otros requisitos

Para cumplir con los requisitos legales vigentes aplicables al ICBF en la parte ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Seguridad de la información y calidad contempla el procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos P4.MI donde se estable las actividades para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que suscriba la entidad de Seguridad y Salud en el trabajo, ambiental y seguridad de la información, aplicables al ICBF, así como determinar las acciones a desarrollar en el caso que se identifique un incumplimiento tanto en nivel nacional como regional.

Igualmente considera la evolución de los requisitos legales y otros requisitos que suscriba la entidad frente a los aspectos ambientales y los peligros identificados y riesgos valorados de seguridad y salud en el trabajo, vinculando aquellos requisitos que han tenido alto impacto en la prestación de los servicios en las últimas dos (2) vigencias.

Así mismo, identifica 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.

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
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 el procedimiento del eje ambiental

d) Principios de prácticas voluntarios, acuerdos sindicales, obligaciones SIGE, Resoluciones internas que reglamenten aspectos del Sistema Integrado de Gestión.

Para el eje de calidad, la responsabilidad de mantener las matrices de requisitos legales actualizadas y vigentes es de los líderes de proceso.

El análisis de los requisitos legales hace parte de la revisión por la dirección, teniendo en cuenta la evaluación de estos según lo registrado en las matrices, esto aplica para los ejes de SST, SGSI y Ambiental para el caso de calidad se contempla en los cambios que pueden afectar al sistema integrado de gestión donde se incluye los cambios normativos.

Es importante precisar, que para el eje ambiental la identificación y evaluación de los requisitos legales y otros requisitos se realiza de manera coordinada con la evaluación de los aspectos ambientales, de tal forma que el aspecto ambiental identificado guarde coherencia con el requisito aplicable. Para lo cual se ha formulado el procedimiento de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, junto con su respectivo formato matriz

CAPITULO 7 APOYO

7.1 Recursos

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, esta estructura tiene una configuración en cascada que parte del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "*Todos por un Nuevo País*" y se articula a través del Plan Sectorial "*Construimos Grandes Historias de Inclusión Social y Reconciliación para Colombia*", se aterriza estratégicamente en el ICBF con la formulación del Plan Indicativo Institucional 2015-2018 "*Estamos Cambiando el Mundo*".

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 configurada por: el Plan Indicativo Institucional, Plan Operativo Anual de Inversiones, Plan Estratégico de Desarrollo Informático y Tecnológico, Presupuesto, Plan Anual de Adquisiciones y el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC

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.

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

Así mismo, se establecen los programas, procedimientos y métodos esenciales del Sistema, como son:

1) La Metodología de Gestión de Riesgos que describe la forma de identificar, valorar y controlar los Riesgos de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo a los que están expuestos los procesos del Instituto.
2) Planes de Gestión Ambiental soportados en la identificación de aspectos ambientales para lo cual se tienen definidos el Procedimiento Aspectos e Impactos Ambientales y Otros Requisitos P22.SA y Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros requisitos P4.MI, junto con su respectivo formato matriz.
3) Guía para el Desarrollo de Inventario y Clasificación de Activos, que permite conocer y catalogar la información del ICBF de acuerdo con su criticidad frente a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.
4) El Procedimiento Seguimiento a Metas Sociales y Financieras P9.DE que contempla la formulación y concertación del anteproyecto de presupuesto, de acuerdo con las necesidades de las diferentes áreas de la Sede de la Dirección General, ante el Departamento Nacional de Planeación –DNP- como orientador, administrador y evaluador de las políticas públicas, la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público –,Departamento Administrativo para la Prosperidad Social –DPS-, cabeza de sector, y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público –MHCP- como coordinador de la política macroeconómica, formulador y ejecutor la política fiscal del país.

5) Programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias, seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo, perfiles exposición riesgos ocupacionales (profesiogramas), vigilancia epidemiológica a nivel psicosocial, cardiovascular y de desórdenes musculo esqueléticos basados en la identificación de peligros y valoración de riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores del Instituto en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6) Planes de Emergencia y Contingencia, con los cuales dar una respuesta oportuna ante cualquier amenaza que ponga en riesgo a los colaboradores y demás personas involucradas que se encuentren en las instalaciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF.

7) En la guía de adquisición de bienes y servicios G7.ABS se identifica las obligaciones del Sistema Integrado de Gestión-SIGE los mínimos requeridos en el marco de las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 y NTC OHSAS 18001 para la operación de los programas en el marco del Sistema Integrado de Gestión como mecanismo de control hacia los operadores.

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

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

PUBLICA

necesidades de los mismos y por cambios en la normativa que impliquen aumento en las funciones del Instituto; 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 Procedimiento Contrato para la Prestación de Servicios y de Apoyo a la Gestión P2.ABS 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 cargos vacantes, aplicando las normas establecidas y los parámetros del Procedimiento Provisión de Empleos P21.GTH" cuyo alcance es la sede de la dirección general y regional.

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 y doscientos once (211) 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 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.

Para la prestación del Servicio Público de Bienestar familiar, el Instituto cuenta además con operadores y aliados estratégicos que suministran la infraestructura y dotación adecuada de acuerdo con altos estándares de calidad definidos en los Lineamientos Técnico Administrativos y en los Manuales Operativos de los procesos misionales.

En materia tecnológica, el ICBF cuenta con dos sistemas de información fundamentales para la administración y gestión de la información de los procesos misionales: El Sistema de Información Misional (SIM) para las operaciones de los procesos de Protección, Relación con el Ciudadano y Direccionamiento Estratégico y CUÉNTAME para el proceso de promoción y prevención.

De igual forma para los demás procesos cuenta con sistemas de información que apoyan el desarrollo de la operación de estos por ej. Kactus para Gestión Humana, SIIF para financiera, etc.

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.

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

PÚBLICA

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El Instituto ha venido, viene y seguirá mejorando en los niveles nacional, regional y zonal las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y se presta el Servicio Público de 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 nuestros usuarios y colaboradores.

El ICBF está comprometido con la Seguridad y Salud en el Trabajo encaminando sus esfuerzos para que los elementos y recursos que requieren sus colaboradores para el desarrollo sus funciones y cumplimiento de la misión en un ambiente de trabajo adecuado.

Siendo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo uno de los ejes del Sistema Integrado de Gestión, ha permitido al Instituto la identificación, adecuación y mejora de los factores físicos, peligros (como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas, etc.); aspectos básicos para lograr el cumplimiento del objetivo estratégico 7. "*Promover condiciones laborales que hagan del ICBF el mejor lugar para trabajar*", lineamiento estratégico que se viene desarrollando a través del fortalecimiento de dimensiones como el liderazgo, la confianza, comunicación, trabajo en equipo, innovación, creatividad, equidad, respeto, crecimiento personal, balance entre los colaboradores de su vida laboral y su vida personal.

Es preciso indicar que con el fin de asegurar que los operadores que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar, cuenten también con las condiciones óptimas de ambiente de trabajo que aseguren la conformidad de la prestación del servicio, se establecen requisitos esenciales en los Lineamientos Técnico Administrativos y Manuales Operativos de los procesos misionales.

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 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

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

PUBLICA

los proyectos de Nutrición y Primera Infancia (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 lineamentos sobre austeridad del gasto emitidos por el Gobierno nacional, los cuales han sido implementados por el ICBF (Directiva Presidencial 001 del 10 de febrero del 2016).

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 realizan de manera coherente y asegure la validez de los resultados, el Instituto ha definido e implementa la "*guía técnica de metrología"* para los programas misionales, la cual cuenta con las disposiciones para el mantenimiento, manipulación y almacenamiento de estos equipos de medición.

7.1.5.6 Conocimiento de la organización

En el ICBF el conocimiento es fundamental y reconocido por la Alta Dirección, debido a que la operación diaria es crítica, pues de la misma depende la protección integral de NNA en condiciones de vulnerabilidad en el territorio colombiano. El conocimiento actúa como medio para la gestión institucional y es el resultado de la misma.

El ICBF definió un modelo de gestión de conocimiento e innovación el cual tiene por nombre "Tu conocimiento Innspira" Dentro del modelo, se concibe la gestión de conocimiento como "La capacidad de crear, almacenar, compartir y usar el conocimiento organizacional" y la gestión de innovación se concibe como "la capacidad de crear valor para la sociedad mediante ideas, prácticas, productos o servicios novedosos para satisfacer una necesidad, aprovechar una oportunidad y resolver un problema."

La entidad ha identificado canales físicos y virtuales para el acceso al conocimiento como son la biblioteca virtual, observatorio de niñez y adolescencia y escuela virtual que son espacios en los

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

PÚBLICA

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.

El ICBF ha determinado cuatro Estrategias para la Gestión del Conocimiento:

- ✓ uso de recurso tecnológicos
- ✓ Gestión del cambio
- ✓ Gestión de intangibles
- ✓ Gestión de redes de conocimiento

La transferencia de conocimiento que produce el ICBF relacionado con los procesos de investigación, evaluación, estudios y análisis a diferentes grupos de interés se ha desarrollado de manera virtual y presencial. El ICBF cuenta con la plataforma de gestión de conocimiento e innovación "Tu conocimiento Innspira" ubicada en la página web institucional, espacio virtual que permite consolidar las estrategias de gestión del conocimiento e innovación y brindar acceso público e interno, garantizando la preservación de la memoria institucional en el tiempo

7.2 Competencias

El ICBF determina las competencias del personal:

- Estableciendo en su manual de funciones el nivel de educación, formación, competencias y experiencia 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 sensibilización para satisfacer las necesidades detectadas, 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

PÚBLICA

- Evaluando la eficacia, eficiencia o efectividad de las acciones desarrolladas procedimiento de capacitación asegurándose que los servidores públicos 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 formar a los servidores públicos del ICBF para fortalecer sus capacidades, conocimientos, habilidades y aptitudes, a través de facilitadores internos (colaboradores del Instituto conocedores de los temas a exponer) y externos a través de diferentes convenios. El Programa de Formación y Capacitación busca planear, programar, ejecutar y realizar seguimiento de las actividades de formación y capacitación para los colaboradores, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, para contribuir al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

7.3 Toma de Conciencia

En el ICBF la base de la cultura se encuentra en los principios y valores organizacionales (consignados en el Código de Ética y Buen Gobierno) aprobados desde el Consejo Directivo y adoptados por la Alta Dirección, para que, en el despliegue de la planeación, a través de su vivencia se pretenda generar en los colaboradores un proceso basado en el ser.

Igualmente 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 institución.

Desde Seguridad de la Información se establece el Plan de Gestión de Cultura Organizacional en Apropiación del SGSI con el fin de diseñar estrategias internas para apropiar a los colaboradores y concienciar a millones de ciudadanos a 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 tienen para el buen desempeño de la organización, cuenta dentro de su modelo de operación con el proceso denominado Comunicación Estratégica, cuyo objetivo es "*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 posicionar la imagen del Instituto y divulgar la gestión del ICBF*".

PUBLICA

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 que se definen por medio de una Matriz de comunicaciones. En este documento se definen a nivel interno y externos, 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, cuándo, 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.

Lo anterior, corresponde a lo que desarrolla y facilita el proceso de Comunicación Estratégica en la Entidad.

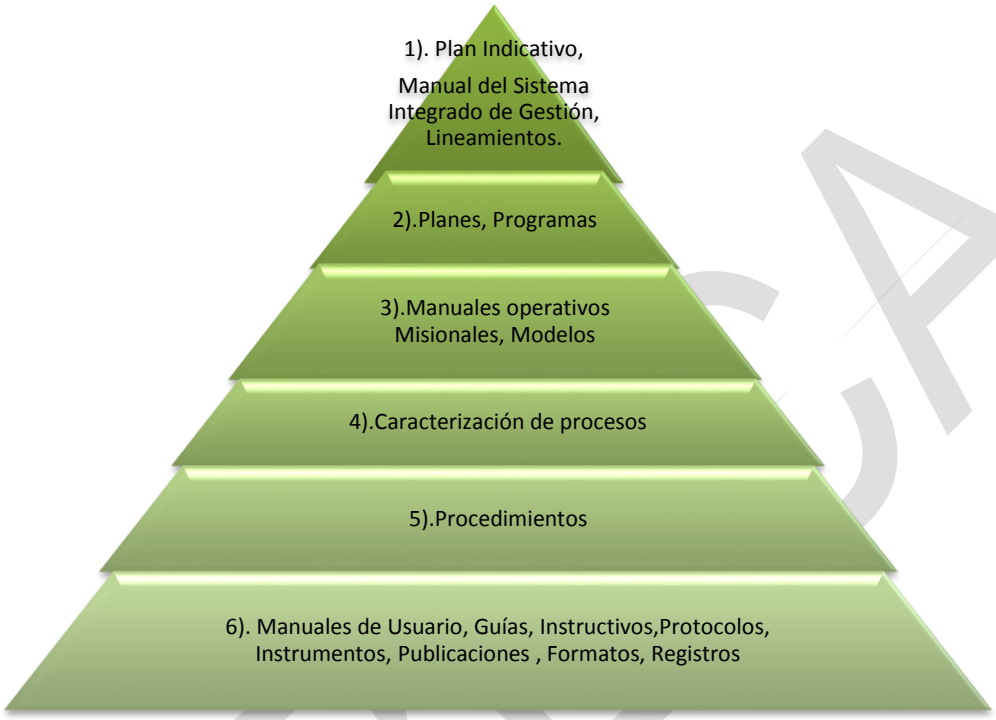
Por otra parte, los diferentes procesos del ICBF en sus tres niveles (nacional, regional y zonal), divulgan información sobre el Sistema Integrado de Gestión.

Finalmente, en las regionales y centros zonales se llevan a cabo de Grupos de Estudio y Trabajo (GET), en los cuales converge un espacio participativo de investigación, conocimiento y trabajo de los colaboradores, que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La documentación del Sistema Integrado de Gestión se encuentra organizada de la siguiente forma de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos.



La documentación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF incluye:

Las declaraciones de políticas, de los objetivos, programas y los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, ISO IEC 27001:2013, Decreto 1072 de 2015 y NTC-OHSAS 18001:2007 y la normativa vigente asegurando la eficaz planificación, operación y control de sus procesos para una prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar con calidad y transparencia a los niños, niñas, adolescentes y familias colombianas.

7.5.2 Control de la información documentada

Para controlar los documentos del Sistema Integrado de Gestión, asegurando su adecuación, pertinencia, identificación, disponibilidad, legibilidad y para prevenir el uso mal intencionado de documentos obsoletos en el ICBF, se ha establecido Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos P1. MI del proceso de Mejora e Innovación", el cual puede ser consultado en la intranet.

Para controlar los registros del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar su identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición la entidad ha establecido el procedimiento: “Organización de Archivo y Aplicación de Tabla de Retención Documental”, la Guía de Gestión Documental en la que definen directrices, lineamientos y políticas de carácter técnico, administrativo y procedimental para la organización de documentos y archivos que se producen y reciben en ejercicio de actividades propias del funcionamiento de la Entidad. Para la diposición final de estos registros se sigue el ciclo de vida de documentos a través de las Tablas de Retención Documental - TRD -, se establece el tiempo de permanencia de los documentos en el archivo de gestión.

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 Procedimiento Diseño Desarrollo Actualización de Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos P14.DE” del Proceso de 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 filosóficas 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) y 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 para la primera infancia, niñez, adolescencia y familias se realizan a través de procesos contractuales donde se definen

PÚBLICA

los requerimientos técnicos, administrativos, financieros y legales que garanticen la efectividad 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.

- 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

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

PÚBLICA

operación para asegurar su correcta ejecución. El Lider 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 (UDS, 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.

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, (ver Anexo). El ICBF garantiza la eficacia en el uso y retroalimentación de esta información para la mejora continua de los procesos del Sistema.

PÚBLICA

- 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 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 la 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. (Ver planes de emergencia por regional y sede)

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, en la Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y Adolescencia) y en las demás normas que le sean afines

PUBLICA

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, 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 procedimiento de Diseño Desarrollo Actualización de Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos Proceso de 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.

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

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

PUBLICA

8.3 Diseño y Desarrollo del servicio

El diseño y desarrollo del servicio se realiza según lo establecido en el Procedimiento Diseño Desarrollo Actualización de Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos del Proceso de Direccionamiento Estratégico, donde se establecen cada una de las etapas.

Dentro del procedimiento de creación o actualización de una modalidad de servicio se lleva a cabo un ejercicio de participación de las regionales, centros zonales, operadores, supervisores según corresponda, para la revisión del diseño 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, los usuarios, partes interesadas, y las orientaciones técnicas proporcionadas desde el punto de vista poblacional, social y geográfico.

Igualmente, es preciso indicar que se realiza un ejercicio de validación de las modalidades de dos formas a saber:

a) En campo: para realizar la validación Lineamiento/Manual diseñado se debe realizar a través de pruebas piloto en Regionales y Centros Zonales representativas o Mesas de trabajo con instituciones prestadoras de servicio o encuestas de aplicabilidad y funcionalidad del Lineamiento de acuerdo con lo referido en el Procedimiento Diseño de Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales y Manuales Operativos.

b) Mecanismos de participación de expertos técnicos: teniendo en cuenta que las modalidades del servicio público de bienestar familiar son servicios, sus deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado, razón por la cual se incluye este mecanismo de validación con el fin de que expertos (nacionales e internacionales externos al Instituto) en esta clase de servicios verifiquen y aseguren que el diseño demuestra la capacidad del proceso misional para alcanzar los resultados planificados.

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 las siguientes finalidades: 1. Consolidar en una única base la oferta nacional de entidades con capacidad para prestar el servicio público de bienestar familiar. 2. Determinar mediante un proceso objetivo y transparente, si las entidades interesadas en prestar el servicio público de bienestar

PUBLICA

familiar cuentan con las condiciones mínimas (i) legales, (ii) técnicas, (iii) administrativas y financieras, (iv) de experiencia y (v) de infraestructura exigidas por el ICBF para ser consideradas idóneas. 3. Caracterizar la oferta de prestadores disponible, como insumo para procesos de selección mejor informados y desarrollo de estrategias y procesos de fortalecimiento institución

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.

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.

En el marco del ciclo de vida de los servicios prestados por el ICBF, esta asegura a partir de la vinculación de obligaciones contractuales, para las actividades sobre los cuales tiene control o sobre las cuales puede tener influencia, el control de los aspectos ambientales identificados

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 cumplimento de los requisitos definidos en cada una de las modalidades.

PUBLICA

Se diseñan instrumentos para llevar el 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 del Supervisor 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 “Guía De Seguimiento a la Implementación De Lineamientos” liderado por el proceso de protección donde se presenta 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, las áreas misionales de la entidad en los diferentes programas y modalidades realizan seguimiento a los lineamientos de índole ambiental, de seguridad de la información y de seguridad y salud en el trabajo a partir de cláusulas contractuales vinculadas a los contratos de los operadores garantizando la prestación del servicio y la construcción una base de principios y comportamientos ambientalmente sanos, de confidencialidad, seguridad e integridad de la información y de seguridad y salud del talento humano.

Para garantizar el control operacional en la prestación del servicio, se hace seguimiento a los planes de gestión ambiental institucional y regional en las Direcciones Regionales y Centros Zonales a partir de los procedimientos asociados a 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 (consumo de agua, energía y papel).

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 guía de adquisición de bienes y servicios, 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 y normativa legal vigente asociada para la presentación del servicio.

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 pertenecientes a los cliente 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

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

PUBLICA

brinda un espacio a cada niño, niña o adolescentes con el fin de que sean protegidos y salvaguardar, estas condiciones se describen en el Lineamientos Técnico del Modelo para la Atención de los Niños, las Niñas y Adolescentes con Derechos Inobservados, 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 de Servicios para 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.“ 8.2.3.1.de la guía de bienes No es posible el arrendamiento de bienes de propiedad del Instituto El Instituto 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”.

8.5.5 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.

PÚBLICA

Igualmente, durante la prestación del servicio se asegura su preservación a través de asistencia técnica suministrada a las Unidades de Servicio por parte de las Direcciones Misionales, Direcciones Regionales y Centros Zonales.

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

Frente al Sistema Integrado de Gestión, las áreas que lideran los diferentes ejes en el Instituto, Dirección de Planeación y Control de Gestión, Dirección Administrativa, Dirección de Información y Tecnología y la Dirección de Gestión Humana, son quienes formulan los procedimientos y lineamientos para que los procesos gestionen la asignación de los elementos de infraestructura, tecnológicos y logísticos necesarios para 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, asegura 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 puede 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 el usuario u otro grupo de interés

PÚBLICA

8.5.6 Control de cambios

En el marco del control, una vez implementados los cambios, se procede a realizar seguimientos periódicos con el fin de determinar posibles ajustes, los cuales pueden llevar a la identificación e implementación de planes de mejora.

En el marco del Comité SIGE la Alta Dirección a través de la Revisión por la Dirección, se evalúan los cambios realizados la 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.

Desde el eje de Seguridad de la Información cuenta con el procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información P4.GTI 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 procedimiento para la Gestión del Cambio P19.GTH donde se establece los criterios para la implementación y control 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.

8.6 liberación de los producto y servicios

En la planificación de los procesos se consideran las etapas para verificar que se cumplen 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 realizados la actualización o ajustes en los lineamiento y manuales operativos para la operación de los programas.

En la revisión por la dirección se presenta los cambios que afectan el sistema Integrado de gestión para la toma de acciones.

Durante el control en la presentación de servicio se generan diferentes acciones correctivas a partir de las no conformidades detectadas resultados de seguimiento a los procesos.

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.

PÚBLICA

Se construyen los diferentes instrumentos de supervisión a los programas o de seguimiento a lineamientos que aplican a las entidades administradores de servicios o unidades de servicios permitiendo verificar que se cumplan con los estándares del servicio definidos en cada uno de los lineamientos.

8.7 Control de las salidas no conformes

El Instituto cuenta con el procedimiento para la detección, identificación, corrección, registro y control de los no conformes, identificados en los procesos misionales. La naturaleza de las no conformidades y la corrección adelantada se registra en el módulo de mejoramiento del aplicativo ISOLUCION, herramienta implementada para el seguimiento y control de las acciones de mejora.

El estado de los no conformes es analizado 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. El control de las salidas no conformes busca que las modalidades y programas del Servicio Público de Bienestar Familiar que le llega nuestros usuarios esté acorde con los requisitos determinados en los Lineamientos Técnico Administrativos y en los Manuales Operativos; por tanto, el tratamiento de las no conformidades detectadas es una tarea prioritaria por parte de los responsables, y se realizará de acuerdo con el procedimiento respectivo.

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 iii) Evaluación Independiente y control 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.

En cuanto al seguimiento de eje ambiental, además de los objetivos ambientales establecidos, se debe tener en cuenta los aspectos ambientales significativos, así como el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos identificados.

Para lo anterior, se deberá cumplir con las indicaciones establecidas en materia de seguimiento en el procedimiento de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos. Así mismo, se deberá contemplar el seguimiento y medición de los indicadores ambientales establecidos.

PÚBLICA

9.1.2 Satisfacción del cliente

Para conocer la percepción de nuestros usuarios o beneficiarios con respecto al cumplimiento que el Instituto da a los requisitos, se aplican encuestas por parte del proceso Relación con el Ciudadano, 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 el ICBF.

Otra fuente con la que cuenta el Instituto para medir la satisfacción de los usuarios y/o beneficiarios del servicio es el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, los cuales suministran datos sobre la calidad del servicio.

Los resultados del análisis de estas encuestas, de las PQR´s y las felicitaciones son fuente de identificación de oportunidades de mejora para el servicio, permiten identificar las brechas entre el cumplimiento de requisitos y la prestación del servicio para formular las respectivas acciones correctivas y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, información presentada a la alta dirección en la revisión del sistema para la respectiva toma de decisiones.

Igualmente, 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 del ICBF y del SNBF 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 Auditoría Interna

El ICBF tiene estructurado el procedimiento para la realización de las Auditorías Internas en el proceso de Evaluación Independiente el cual establece la planificación de las mismas, la

PÚBLICA

realización in situ de las auditorias, 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.

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 continua, de acuerdo con la metodología establecida en el Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión P12.DE.

Esta revisión incluye seguimiento de revisiones anteriores por la Dirección, cambios en las cuestiones externas e internas, satisfacción del usuario y la realimentación de las partes interesadas, grado en que se han logrado los objetivos y desempeño del Sistema Integrado de Gestión, resultados de seguimiento y medición, desempeño de los proveedores externos, requisitos legales y otros requisitos de la entidad, aspectos e impactos ambientales, adecuación de recursos y resultados de la administración de riesgos.

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 formato para registro de la revisión del Sistema Integrado de Gestión, 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 de 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 de Revisión por la Dirección.

PÚBLICA

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, de sus objetivos, resultados de auditorías internas, resultados de indicadores de gestión, resultados de la gestión de peligros, 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.

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.

El esquema de Supervisión contempla seguimientos al servicio en diferentes etapas de la prestación, el cual tiene como finalidad verificar que el Servicio Público de Bienestar Familiar, se presta de acuerdo con los requisitos determinados en los Lineamientos Técnico Administrativos y Manuales Operativos y los compromisos contractuales acordados.

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 por la Dirección de Planeación y Control de Gestión a través de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, donde cada proceso cuenta con indicadores que miden su gestión y el resultado se reporta 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.

- Análisis de datos reflejados en las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), felicitaciones, el resultado de los riesgos de los procesos y el resultado del Servicio No Conforme (SNC), evaluados al interior de cada proceso y en los Comités definidos como Instancias para el Sistema integrado de Gestión.

PÚBLICA

- 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 de Evaluación y Monitoreo de 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.

10.2 No conformidad Acción correctiva / Acción preventiva

La Entidad cuenta con P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas P2.MI" mediante el cual se establecen cada una de las actividades que permiten eliminar las causas de las no conformidades detectadas con el objeto de evitar que vuelvan ocurrir; como complemento del procedimiento se construyó la Guía para la Identificación de Causas, herramienta que enseña a los colaboradores diferentes metodologías para encontrar la causa raíz de una no conformidad y formular la acción que asegure que no vuelva a ocurrir.

Así mismo se cuenta con el procedimiento de acciones preventivas mediante el cual se establece las actividades para la identificación de no conformidades potenciales, tratamiento, seguimiento, control y cierre eficaz de acciones preventivas de tal forma que se eliminen las causas y se promueva la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

La entidad a través de la gestión de riesgos ha venido desarrollando un enfoque preventivo en los diferentes procesos y niveles de la organización, a través de la formulación de controles como la forma idónea de trabajar el concepto de acciones preventivas con el fin de tomar acciones que anticipen la ocurrencia del evento que pone en riesgos el cumplimiento de los objetivos institucionales, disminuyendo su probabilidad de ocurrencia o el impacto que pueda generar en los procesos del Instituto.

PÚBLICA

El Instituto cuenta además con el procedimiento para el Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo e implementación de acciones correctivas encaminadas a evitar una nueva materialización del peligro.

Igualmente se cuenta con el procedimiento de Control de Incidentes de Seguridad de la Información, orientado a prevenir la materialización de los incidentes de seguridad de la información a través de una oportuna detección y correcto reporte, con el fin de dar un tratamiento eficaz y efectivo, para así mitigar la pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del ICBF.

El tratamiento e implementación de estas acciones es responsabilidad de todos los servidores públicos y se registran en el módulo de mejoramiento del aplicativo ISOLUCION, herramienta implementada para el seguimiento, control y eficacia de las acciones de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.

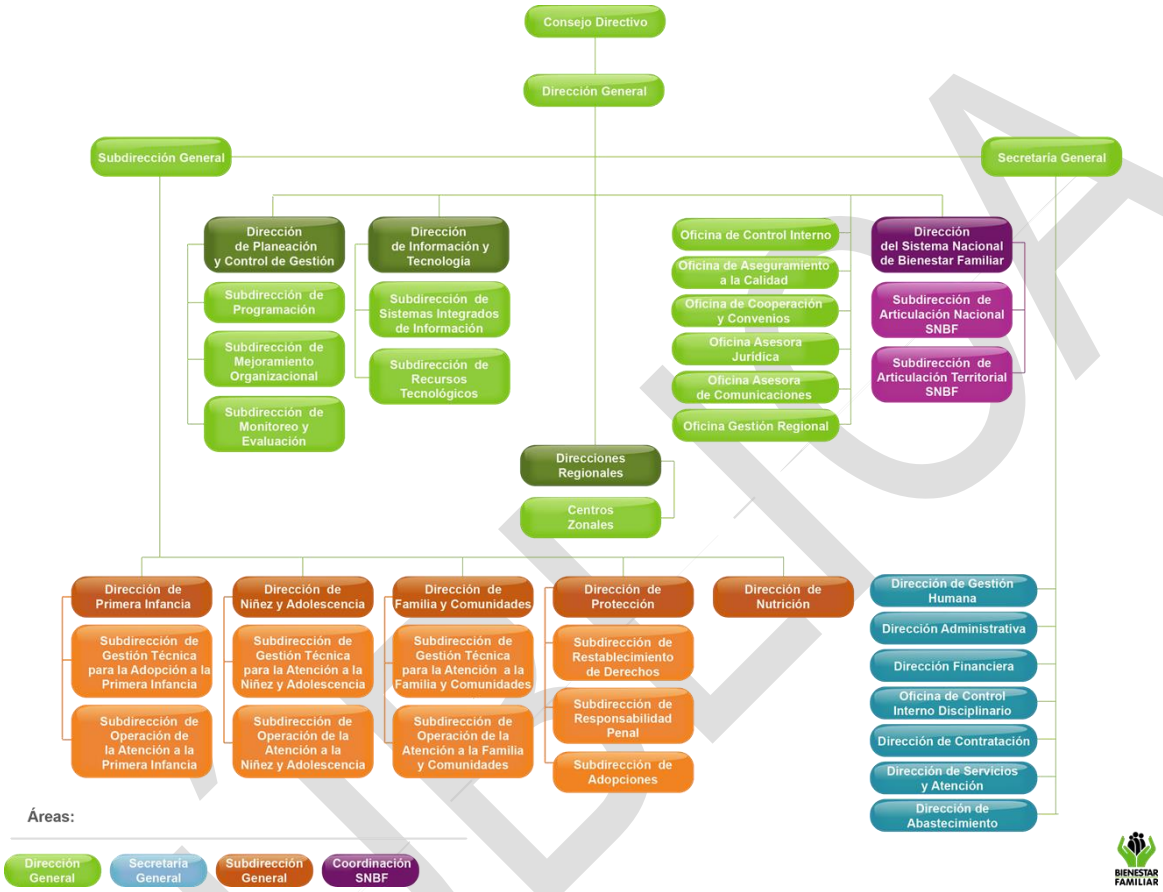
10.3 Mejora Continua

Teniendo en cuenta el proceso de mejora e innovación tiene como objeto incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión en la prestación de servicios del ICBF con un enfoque de gestión por procesos y orientado al logro de los objetivos institucionales, se aplica la mejora continua a través de los resultados y análisis de los procesos, estado de las no conformidades, acciones correctivas, salidas de la revisión por la dirección para identificar la necesidad de mejora para los proceso en cumplimento de las metas y objetivos institucionales. La mejora continua en el ICBF se realiza en todos los niveles, incluyendo el nivel individual y colaboradores

A través de la gestión del proceso de mejora e innovación se implementan las diferentes metodologías y proyectos de innovación, actividades que permiten realizar el seguimiento e implementación de acciones de mejora y monitoreo al desempeño institucional, contribuyendo al desarrollo del aprendizaje, la excelencia y la innovación

PUBLICA

Anexo 1: Estructura Orgánica



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

A2.MS.DE Matriz Comunicaciones Internas y Externas
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.

RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.MS.DE	Contexto - Matriz DOFA
F2.MS.DE	Contexto Partes Interesadas

Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
22/08/2017	V6 MS.DE	Se actualiza estructura y contenido de acuerdo los requerimientos de las normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015 así mismo se ajustan contendido en seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información y calidad Entre los cuales se encuentra: •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
07/02/2018	V7 MS.DE	Se incluye en los documentos de referencia del Manual del Sistema Integrado de Gestión, el anexo A7.MS.DE Mapa Interacción de Procesos.
30/05/2018	V8 MS.DE	Se incluye en los documentos de referencia del Manual del Sistema Integrado de Gestión, el anexo A8.MS.DE Controles Operacionales

PÚBLICA