1. OBJETIVO

Establecer los parámetros de control a los documentos internos y externos para asegurar el uso adecuado, control de cambios, confidencialidad e integridad garantizando la idoneidad, protección, identificación y disponibilidad de los mismos.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento y termina con la socialización de la documentación aprobada. Aplica para todos los procesos y niveles del ICBF asociados al Sistema Integrado de Gestión.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

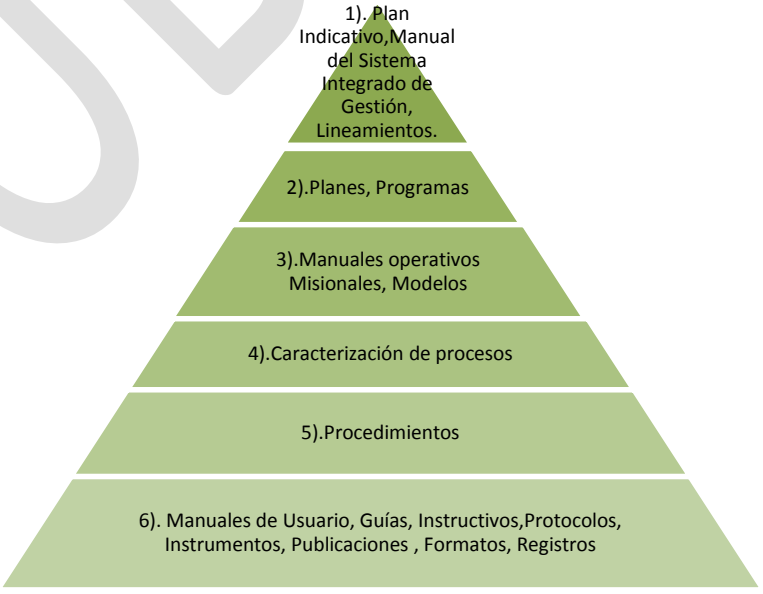
3.1. Los requisitos mínimos para la elaboración, modificación y eliminación de documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión son los siguientes:

a) El tipo de documento se debe encontrar dentro de la estructura documental y contar con lo descrito en este procedimiento.

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La documentación del Sistema Integrado de Gestión se encuentra organizada y jerarquizada, de la siguiente forma:

Gráfica No. 1 Estructura Documental



PÚBLICA

b) Los que se deben emplear para elaborar la documentación del Sistema Integrado de Gestión se encuentran asociados y referenciados en este procedimiento.
c) El documento debe ser parte del alcance del proceso y lo descrito no debe estar en otro documento.
d) Verificar que los documentos contengan disposiciones claras y carentes de ambigüedad, siendo estos comprensibles para todas las personas para quienes esté previsto su uso.
e) Los documentos deben mantener uniformidad de estructura, estilo y terminología dentro de una serie de documentos asociados.
f) El documento se debe encontrar redactado de manera impersonal (tercera persona).
g) Todo documento publicado en el Sistema Integrado de Gestión debe estar asociado a un documento principal de acuerdo con la estructura documental.
h) De acuerdo con el tipo de necesidad de ajuste documental que se requiera, este deberá ser remitido en el formato de Solicitud de Elaboración, Modificación o Eliminación de documentos a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, de forma independiente, a menos que correspondan al mismo tipo de requerimiento sobre un mismo proceso.
i) Toda la documentación migrada al nuevo modelo de operación inicia en versión 1.

3.2. Las actualizaciones y uso adecuado de la documentación son responsabilidad de cada Director o Jefe de Dependencia y su equipo de colaboradores, quienes deben garantizar que las versiones sean las vigentes y que se encuentren publicadas en el portal web o intranet.

3.3. Se debe clasificar y rotular la información producida en el ICBF (documentos digitales, físicos y correos electrónicos) de acuerdo con la ***G11.GTI Guía para la Rotulación de la Información.***

3.4. Los formatos deben tener la clasificación de la información correspondiente a los datos que contendrán una vez diligenciados.

Ejemplo: ***F3.G16 Formato Informe de valoración psicológica de verificación de derechos***, el cual se encuentra publicado en el Portal Web del ICBF con rotulado RESERVADA, teniendo en cuenta que al diligenciarlo contendrá datos personales de niños, niñas y adolescentes y sus resultados de atención.

3.5. Siempre que se identifique un nuevo proceso o se requiera su actualización se debe identificar el impacto que éste genera en los otros procesos garantizando que en las caracterizaciones se:

- Relacione las entradas requeridas y salidas esperadas de cada proceso.
- Evidencie la interacción de estos procesos.

3.6. Para la elaboración o modificación de lineamientos y manuales operativos se tendrán en cuenta las disposiciones señaladas en el procedimiento para el Diseño Desarrollo o Actualización de Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos.

3.7. Si se cambia la estructura de un tipo de documento, éste se debe eliminar y generar un nuevo código.

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

3.8. Para controlar los registros del Sistema Integrado de Gestión, la entidad ha establecido la Guía de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental en las que se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.

3.9. Para la elaboración de comunicaciones oficiales como oficios, memorandos, circulares y resoluciones, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la ***G3.SA Guía para la Gestión Documental en el ICBF.***

3.10. Los documentos que pertenecen al Sistema Integrado de Gestión no deben ser alterados en su estructura o contenido y deben ser usados para la prestación del servicio del ICBF por operadores u otras entidades externas, en el marco del contrato o convenio con la entidad.

3.11. Los formatos de la entidad no deben ser diligenciados en lápiz o esferos de tinta borrable ni tener tachones o enmendaduras.

3.12. La Fuente en el contenido de los procedimientos debe ser Arial 12, a excepción de la información contenida en la Descripción de Actividades, la cual debe ser Arial 9.

3.13. Niveles de autoridad para la elaboración, revisión y aprobación de documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION
Plan Indicativo Institucional	Director(a) de Planeación y Control de Gestión	Representantes del Comité Directivo	Representantes del Consejo Directivo
Manual del Sistema Integrado de Gestión	Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional	Director(a) de Planeación y Control de Gestión Director(a) de Gestión Humana Director(a) Administrativa Director(a) de Información y Tecnología	Director(a) de Planeación y Control de Gestión
Lineamientos de Programación	Directores o Jefes de Dependencia	Subdirector(a) de Programación	Subdirector(a) de Programación
Lineamientos Técnicos / Manuales Operativos Misionales.	Directores de Dependencias Misionales	Subdirector(a) de Programación Subdirector(a) de Monitoreo y evaluación Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional Oficina Asesora Jurídica	Director(a) General

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

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION
Planes/Programas	Directores o Jefes de Dependencia	Subdirector(a) de Programación Subdirector(a) de Monitoreo y evaluación Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional Oficina Asesora Jurídica	Director(a) de Planeación y Control de Gestión
Caracterizaciones de Procesos	Directores o Jefes de Dependencia	Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional	Directores o Jefes de Dependencia
Modelos, Procedimientos, Manuales de Usuario, Guías, Instructivos, Protocolos, Instrumentos, Publicaciones, Formatos, registros.	Directores o Jefes de Dependencia	Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional	Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional

3.14. Orientaciones para codificación de documentos

La siguiente es la estructura de codificación para los documentos del Sistema Integrado de Gestión del ICBF:

SIGLA	TIPO DE DOCUMENTO		SIGLA	TIPO DE DOCUMENTO
A	Anexos		MO	Manual operativo misional
C	Caracterización		MS	Manual Sistema Integrado de Gestión
F	Formato		P	Procedimientos
G	Guía		PG	Programas
IN	Instrumento		PII	Plan Indicativo Institucional
IT	Instructivo		PL	Planes
LM	Lineamiento		PT	Protocolo
M	Manual de usuario de software		PU	Publicaciones
MD	Modelo			

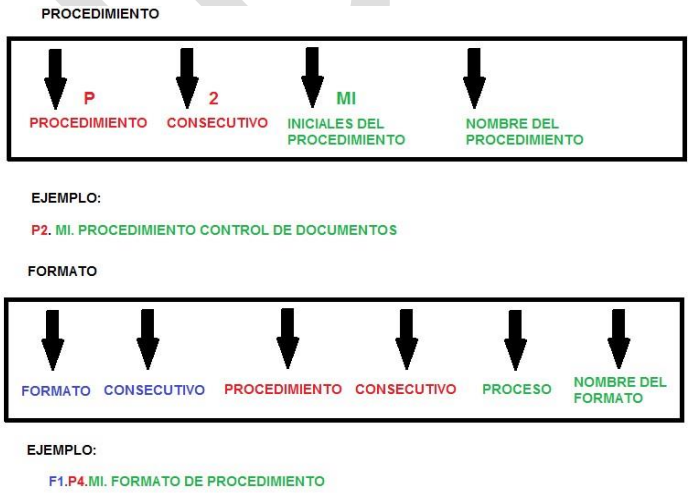
PÚBLICA

La siguiente es la estructura de codificación para los Procesos del ICBF:

SIGLA	PROCESO		SIGLA	PROCESO
MI	Mejora e Innovación		AB	Adquisición de Bienes y Servicios
DE	Direccionamiento Estratégico		GTH	Gestión del Talento Humano
CE	Comunicación Estratégica		GF	Gestión Financiera
SNBF	Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes		GJ	Gestión Jurídica
GTI	Gestión de la Tecnología e Información		SA	Servicios Administrativos
PP	promoción y Prevención		EI	Evaluación Independiente
PP	Protección		IVC	inspección, Vigilancia y Control
RC	Relación con el Ciudadano		MS	Monitoreo y Seguimiento a la Gestión

CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN:

Los siguientes son ejemplos de la forma de codificar la documentación y se tomaran como guía para todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión:



El punto de partida para la codificación es el documento más bajo de la estructura documental hacia el más alto, finalizando con las iniciales del nombre del proceso.

PÚBLICA

Ejemplo: Caracterización Proceso Mejora e Innovación

C.MI

C (Caracterización) **MI** (Iniciales del Nombre del proceso)

3.15. La solicitud de publicación de un nuevo documento, modificación o eliminación NO requiere envío de memorando, es suficiente con el formato definido, el cual debe estar firmado y autorizado por el líder de proceso.

3.16. Los códigos son únicos para cada tipo de documento, razón por la cual no puede haber duplicidad en la codificación.

3.17. Los documentos publicados en el portal Web o Intranet - se consideran **copia controlada**, estos corresponden a aquellos que fueron aprobados de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en este procedimiento.

Los documentos que no se encuentren codificados o reposen en un lugar distinto a la ruta asignada para la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se consideran **copia no controlada**, por lo tanto, no se actualizan ni cambian de versión.

3.18. La publicación de estos documentos se realizará entre los tres (3) días hábiles posterior a la aprobación de publicación por parte de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, y este se hará de manera consecutiva en el orden de llegada de los documentos.

3.19. Los documentos del SIGE deber ser publicados y consultados directamente desde la Intranet o Portal Web del ICBF según su clasificación.

3.20. Los formatos y documentos anexos deben ser publicados en el portal Web o Intranet, donde se encuentre publicado el documento que los origina.

3.21. La fecha citada en el encabezado corresponde a la fecha de publicación del documento, la cual debe coincidir con la registrada en el listado maestro de documentos.

3.22. Los documentos internos y registros publicados en el portal Web son responsabilidad de cada Director o Jefe de Dependencia de acuerdo con la ***G1.CE Guía para la gestión de contenidos en portafolio web ICBF: portal Web, versiones, intranet, micrositios y redes sociales.***

3.23. La actualización del Listado Maestro de Documentos en el portal WEB se realiza cada viernes. En caso de presentarse un incidente que no permita cargar el documento, este se actualizará una vez sea solucionado el incidente.

3.24. Documentos **OBSOLETOS:**

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

PUBLICA

3.24.1. Los documentos que han perdido vigencia por una nueva actualización o eliminación se consideran documentos OBSOLETOS.

3.24.2. El control de estos documentos está a cargo de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, quien guardará en una carpeta virtual de *control de documentos obsoletos* las versiones que ya no se encuentran vigentes, además es su responsabilidad restringir su uso o autorizarlo.

3.24.3. Cuando se requiera una copia de un documento obsoleto, el líder o responsable de proceso debe solicitarlo mediante correo electrónico a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, exceptuando las solicitudes de la Oficina de Control Interno o entes de control.

3.25. Formatos transversales

Los siguientes formatos serán parte de los documentos de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, debido a su naturaleza transversal en la entidad:

- Listado de Asistencia.
- Acta de Reunión.

Nota: estos documentos en su encabezado y pie de página tendrán elementos adicionales los cuales son: ***Logo*** y ***Eslogan que defina la administración vigente***.

3.26. Los documentos externos como normatividad nacional, regional, local y/o sectorial, se consultan en las fuentes de las autoridades oficiales de su jurisdicción incluyendo la “Obra El Derecho del Bienestar Familiar”.

3.27. Cuando un documento cambie de versión, deben relacionarse los cambios realizados en el apartado de control de cambios, dispuesto al final de cada documento. Dicha relación debe conservar el historial de los cambios relacionados a través de las versiones.

3.28. En caso de incidentes que afecten la disponibilidad en el portal Web o Intranet al descargar o consultar documentos, estos podrán solicitarse a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional a través de correo electrónico.

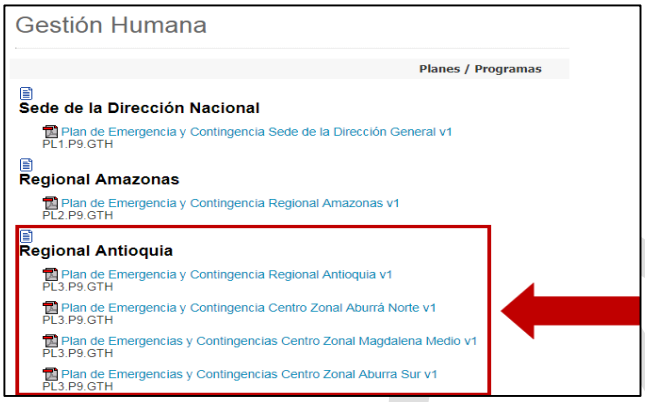
3.29. Excepciones

a) Los formatos de cargue masivo de información suministrada por operadores para ingresar en los sistemas de información misionales, no contarán con encabezado y pie de página y su código se referenciará en el nombre del documento.

b) Los planes de emergencia y contingencia mantendrán un código único para la regional y centros zonales que correspondan a esta.

PÚBLICA

Ejemplo:



c) En casos donde la Subdirección de Mejoramiento Organizacional permita la excepción en la no asignación de encabezado y pie de página en el documento, su código se verá reflejado en el **nombre del archivo,** el cual reposará en el espacio concedido en el portal Web o Intranet para su publicación.

Ejemplo:



d) Los documentos que estén catalogados como **Publicación** estarán exentos de encabezado y pie de página, su código se verá reflejado en el **nombre del archivo,** el cual reposará en el espacio concedido en el portal Web o Intranet para su publicación.

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

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		INICIO		
1	Identificar la necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un documento	Se realiza la identificación, evaluando los siguientes criterios: • Resultados de autogestión del proceso. • Fallas reiterativas generadas en un proceso. • Resultados de auditorías. • Rediseño de los servicios o de los procesos. • Nuevas normas legales o cambios en las existentes. Se asigna el Profesional responsable de tramitar y dar seguimiento a la Elaboración, modificación o eliminación del documento.	Director o Jefe de dependencia	N/A
2	Elaborar, modificar o eliminar un documento	Determinar si debe elaborase, modificarse o eliminarse un documento del proceso. Para el caso de: • **<u>Elaboración o modificación de un documento</u>** se debe proyectar el borrador del documento de acuerdo con: o Lo establecido en el presente procedimiento o La Estructura Documental Grafica No. 1. o El *Instructivo de Encabezado y Pie de Página.* Para esta actividad el profesional designado por el Director o Jefe de dependencia puede apoyarse en el promotor Épico o consultar al Profesional Enlace de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional. Una vez proyectado el borrador del documento se debe enviar mediante correo electrónico al Líder del Proceso, **continuar con la actividad No. 3** • **<u>Eliminación de un documento</u>**, se debe remitir a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional copia de la solicitud aprobada y firmada por el Director o Jefe de dependencia para que el documento sea retirado del portal Web o Intranet, **continuar con la actividad No. 11**	Profesional designado por el Director o Jefe de dependencia	Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.
3	Enviar el borrador del documento a los líderes de proceso	Con el fin de que la emisión de un documento sea de carácter participativo y se garantice que éste sea acorde a las necesidades del sistema de gestión, se debe enviar mediante correo electrónico el borrador del documento a los líderes de proceso. **Nota 1:** Es potestad de los líderes remitirlo o socializarlo en el nivel regional y zonal. **Nota 2:** El tiempo para observaciones y aportes a este dependerá del tipo de documento a elaborar o modificar y lo que defina el Director o Jefe de dependencia.	Director o Jefe de dependencia	Correo electrónico enviando el documento

PÚBLICA

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
4	Realimentar el documento	Una vez se reciba la proyección del documento, se debe revisar y enviar mediante correo electrónico las observaciones que sean pertinentes al Director o Jefe de dependencia para su respectivo análisis.	Profesional designado de la dependencia (Sede de la Dirección General) o de las Direcciones Regionales	Comunicación por correo electrónico o Acta de reunión con observaciones y recomendaciones al documento
5	Ajustar el documento según observaciones recibidas	Una vez se cumpla la fecha estipulada para recibir observaciones o aportes del documento, éstas se deben consolidar y analizar su pertinencia. Posteriormente, se debe: • Ajustar el documento según observaciones y resultado de la realimentación. • Entregar el documento ajustado al Promotor Épico con el fin de gestionar su publicación. **Nota 1:** El Director o Jefe de dependencia debe hacer llegar las observaciones o aportes del documento al Profesional designado para tramitar y dar seguimiento a la Elaboración o modificación de éste.	Profesional designado por el Director o Jefe de dependencia	Correo electrónico con las observaciones al documento borrador
6 P.C.	Diligenciar y enviar la solicitud de elaboración o modificación del documento	Recibir el documento y revisar que éste cumpla con los parámetros definidos en el presente procedimiento. En caso de que requiera ajustes, se debe indicar en el documento las observaciones pertinentes, **continuar con la actividad No. 5** Nota 1: Para facilitar la revisión, el Promotor Épico puede emplear el ***Anexo 1. Lista de Chequeo Verificación Documental***, el cual se encuentra inmerso en el formato de ***Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.*** En caso contrario, se debe: • Diligenciar el formato de *solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documento* • Gestionar la firma del Líder del Proceso • Remitirlo a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional. **Nota 2:** Los documentos objetos de la publicación deben ser enviados por medio magnético en formato editable al profesional designado de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional. **Continuar con la actividad No. 7**	Promotor Épico	Solicitud de Elaboración Modificación o eliminación de documento
7 P.C.	Revisar el documento	• Recibir el documento y la respectiva solicitud, • Verificar que los documentos se encuentren alineados a la estructura documental a la metodología establecida y que cumpla con los parámetros e instrucciones planteados en el presente procedimiento.	Profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Comunicación por correo electrónico del documento revisado y con las respectivas

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		En caso de requerir ajustes, se debe remitir el documento con las observaciones al Promotor Épico para que se efectúen los ajustes correspondientes, con apoyo del profesional designado por el líder del proceso, **continuar con la actividad No. 6** Si no existen observaciones se da viabilidad para la firma y tramite definitivo de la *solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos,* **continuar con la actividad No. 8** Nota 1: Para facilitar la revisión, el Profesional Enlace SMO puede emplear el ***Anexo 1. Lista de Chequeo Verificación Documental***, el cual se encuentra inmerso en el formato de ***Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.***		observaciones (si aplica). Solicitud de Elaboración Modificación o eliminación de documento.
8 P.C.	Aprobar publicación del documento	Revisar el documento y el formato de solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos, con Vo Bo del Profesional Enlace de la Subdirección de Mejoramiento organizacional. En caso de que no cumpla con las condiciones requeridas, se debe indicar las observaciones pertinentes al Profesional Enlace SMO quién a su vez deberá informar al respectivo Promotor Épico para gestionar los respectivos ajustes, **continuar con la actividad No. 7** En caso contrario, se debe firmar la *solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos* en calidad de aprobación de la publicación del documento. El profesional Enlace SMO debe **continuar con la actividad No. 9**	Subdirector(a) de Mejoramiento Organizacional	Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos con Vo Bo del Subdirector de Mejoramiento Organizacional
9	Solicitar la codificación y publicación del documento	Enviar por correo electrónico el documento que se va a publicar al Auxiliar Administrativo de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, y entregar en físico el formato de *solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos* debidamente aprobado.	Profesional de la Subdirección Mejoramiento Organizacional	Solicitud: - Correo electrónico - Elaboración Modificación o eliminación de documento
10	Codificar el documento	Cuando la solicitud se refiere a la publicación de un documento: • **Nuevo:** El documento aprobado se debe codificar de acuerdo con el consecutivo del tipo de documento del proceso. • **Modificado:** Se debe actualizar la versión del documento aprobado. Adicional, se debe guardar la versión anterior, como documento obsoleto en el sitio destinado para este fin. El Asistencial de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional debe: • Organizar la custodia de los archivos de documentos activos y obsoletos del Sistema Integrado de Gestión del ICBF. • Organizar y entregar las *solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos* aprobadas al profesional SMO encargado del *Listado Maestro de*	Asistencial de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Documento codificado y versión ajustada

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		Documentos para que este realice la respectiva actualización del documento con la información de éstas. **Continuar con la actividad No. 11**		
11	Publicar o eliminar el documento codificado	De acuerdo con la solicitud, se debe publicar o eliminar el documento en el portal Web o Intranet del ICBF de acuerdo con la clasificación del documento. Una vez publicado o eliminado el documento, se debe informar al Profesional Enlace SMO responsable de realizar el respectivo seguimiento del documento, quién a su vez debe informar al Promotor Épico del Proceso. **Nota 1:** El Profesional Enlace SMO y promotor Épico deben verificar que los documentos se encuentren publicados correctamente o se hayan retirado del Portal Web o Intranet del ICBF, como soporte deben firmar en el espacio *VoBo Publicación o Retiro del Documento en el Portal Web o Intranet ICBF* de la *Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos.*	Asistencial de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional Profesional de la SMO Promotor Épico	Documentación publicada o actualizada en el portal Web o Intranet Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos con Vo Bo Enlace SMO y Promotor Épico
12	Divulgar la documentación elaborada, modificada o eliminada	La documentación se divulga con la actualización y publicación del Listado Maestro de Documentos en el Portal Web del ICBF.	Profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Listado maestro de documentos actualizado
13	Socializar el documento aprobado	Socializar el documento a través de las diferentes estrategias estipuladas como son los grupos de estudio trabajo - GET, video conferencias, comités estratégicos, reuniones de carácter técnico, visitas de trabajo en regionales y centros zonales, jornadas lúdicas, entre otras, con el apoyo de los coordinadores de planeación. **Nota 1:** Es importante tener evidencias de la socialización de documentos realizadas. **Nota 2**: Los correos electrónicos en los cuales se comparte información de la emisión o actualización de un documento son un medio de divulgación más no de socialización.	Directores o Jefes de Dependencia Responsables de proceso a nivel regional	Soportes, evidencias o actas

5. RESULTADO FINAL

Documento del Sistema Integrado de Gestión aprobado, actualizado, socializado y divulgado.

6. DEFINICIONES:

- **Caracterización:** Documento que describe las características generales de un proceso de la entidad en términos de su objetivo, responsable, proveedores, entradas, clientes y salidas o resultados que generan valor.

- **Documento externo:** Son aquellos emitidos por otras organizaciones o entidades diferentes al Instituto, y que se requieren para los procesos o procedimientos en el ICBF. Algunos documentos externos son: Leyes, Decretos, Resoluciones, Normas técnicas, entre otros.

- **Elaboración de Documentos:** Crear o producir un documento que aplique al objetivo y alcance del proceso, y sirva de apoyo al desarrollo de las actividades en la entidad.

- **Eliminación de Documentos:** Excluir un documento que hace parte del Sistema Integrado de gestión.

- **Equipo Promotor Épico:** Estará conformado por personas de cada uno de los procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión bajo las directrices de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la Sede de la Dirección General y por el Grupo de Planeación y Sistemas en las Regionales. Ver responsabilidades en la resolución 7070 de 16 de Agosto de 2017.

- **Formato:** Documento (forma) elaborado para registrar datos e información resultado de una actividad descrita en cualquiera de los siguientes documentos: Lineamientos, Planes, Programas, Manuales Operativos Misionales, Modelos, Procedimientos, Guías, Instructivos e Instrumentos.

- **Guía:** Es un documento que brinda parámetros, orientaciones, disposiciones, recomendaciones de manera específica, para el desarrollo de un tema dentro de un proceso o procedimiento.

- **Instructivo:** Documento que detalla el desarrollo obligatorio, paso a paso de una actividad que se encuentra documentada en un procedimiento.

- **Instrumento:** Documento diseñado para orientar la verificación del cumplimiento de los Lineamientos y Manuales Operativos de las diferentes modalidades de servicio.

- **Líder de proceso:** se denominan líderes de proceso (de acuerdo con las caracterizaciones definidas en el mapa de procesos) al Director General, Subdirector General, Secretario General, Directores y Jefes de Oficina de Sede de la Dirección General, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y en general de la sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

- **Lineamiento:** Es un documento, que determina las bases que sustentan el desarrollo de una o un conjunto de modalidad de Servicio Público de Bienestar Familiar - SPBF en particular y describe la clasificación, a su vez define las etapas y actividades generales que de manera articulada deben desarrollarse.

PÚBLICA

- **Listado Maestro de Documentos:** Es la base de datos donde se lleva la relación de todos los documentos pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión.

- **Manual Sistema Integrado de Gestión:** Documento donde se establece el alcance, la justificación de las exclusiones, procedimientos documentados o referencias a los mismos y la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión del ICBF.

- **Manual de Usuario de Software:** Es un documento orientador que explica la forma de operar un aplicativo o software para facilitar el uso del mismo y el cual debe ser formalizado ante el Sistema Integrado de Gestión por el líder del proceso que utiliza el software.

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

- **Modelo:** Referente teórico que promueve y facilita la construcción conjunta de significados y procesos para el cumplimiento de la misión institucional, y su propósito es ayudarnos a explicar, entender o mejorar un sistema.

- **Modificación de Documentos**: Transformar un documento respecto a un estado inicial, alterando algunas características sin ajustar su esencia.

- **Norma Técnica de Empresa Instituto Colombiano de Bienestar Familiar:** Documento que específica e integra los requisitos de gestión y operación que deben cumplir las organizaciones que prestan directamente el Servicio Público de Bienestar Familiar en Protección y Prevención, para garantizar la calidad del servicio en el marco de su responsabilidad.

- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

- **Plan Indicativo Institucional**: El Plan Indicativo es una herramienta de gestión que desde el punto de vista normativo organiza y orienta estratégicamente las acciones de una entidad, para alcanzar los objetivos y metas acordes con su misión, con el plan nacional de desarrollo y el Plan Indicativo Sectorial, para un período de cuatro años.

- **Procedimientos:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, describe de forma secuencial o paso a paso las actividades de un proceso.

PÚBLICA

- **Protocolo:** Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos o eventos institucionales o aquellos que tengan relación con la prestación de los servicios que posee el ICBF para el ciudadano.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, para el logro de un objetivo propuesto y la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes y familias colombianas.

- **Publicaciones:** Son piezas comunicativas como afiches, plegables, cartillas, pendones, libros, volantes, contenidos digitales, entre otros.

- **Realimentar:** Tomar medidas de corrección con base en la información recibida.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

    - **Memorando:** Comunicación interna utilizada para comunicarse entre las dependencias del ICBF y sus servidores públicos o viceversa, sean estos de la Sede De la Dirección General, Regional o Centro Zonal.

    - **Circular:** Son comunicaciones internas de carácter general, cuyo contenido está dirigido a varios destinatarios internos.

    - **Informe:** Es una comunicación destinada a presentar, de manera clara y pormenorizada, el resumen de hechos o actividades pasadas y presentes y en algún caso de hechos visibles, partiendo de datos ya comprobados.

    - **Resolución:** es un documento normativo, esta consiste en una orden escrita dictada por el Jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio. Esta sirve para reforzar las leyes en el sentido que se dictan para que se cumplan lo establecido en una entidad e institución. La Resolución tiene un grado de flexibilidad, oportunidad e información que la Ley no puede tener y es en este sentido que la complementa.

    - **Acta:** Modalidad de comunicación escrita que tiene por objeto dejar constancia de lo tratado, sucedido o acordado en una junta o reunión. Se extiende en hojas o folios sueltos, o bien en libros destinados expresamente para ese propósito.

- **Requisitos Legales:** Conjunto de normas y disposiciones reglamentadas por autoridades competentes a los cuales la organización está sometida para garantizar el buen funcionamiento de sus actividades, productos y servicios.

PÚBLICA

- **Responsable de Proceso:** Directivos de la Sede de la Dirección General, Directores Regionales, Coordinadores de Grupo y Coordinadores de Centro Zonal, responsables de la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos a su cargo.

- **Sistema Integrado de Gestión:** es el sistema diseñado en el ICBF con el propósito de mejorar la gestión de la entidad orientado a la calidad de los servicios, aumentando el nivel de satisfacción de nuestros clientes (usuarios) y partes interesadas. Está conformado por: el eje Calidad, eje Ambiental eje de Seguridad de la Información y el eje Seguridad y Salud Ocupacional.

- **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos.

- **Versión:** Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento. La primera versión corresponde al número uno (1).

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Listado Maestro de Documentos
- Guía para la Gestión Documental en el ICBF.
- Guía para la Rotulación de la Información.
- Procedimiento para el Diseño, Desarrollo o Actualización de Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos.
- Instructivo Encabezado y Pie de Página.
- Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros requisitos.
- Guía para la gestión de contenidos en portafolio WEB ICBF: Portal Web, versiones, Intranet, micrositios y redes sociales.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P1.MI	Solicitud Elaboración, Modificación o Eliminación de Documentos
F2.P1.MI	Caracterización
F3.P1.MI	Formato de Procedimiento
F4.P1.MI	Planes, programas, protocolos
F5.P1.MI	Formato Guías o Manuales de Usuario de Software

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

PÚBLICA

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F6.P1.MI	Formato para la realización Instructivo
F7.P1.MI	Formato Listado Maestro de Documentos
F8.P1.MI	Formato Listado de Asistencia
F9.P1.MI	Formato Acta de Reunión o Comité

9. ANEXOS No Aplica

No Aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
09/10/2017	V5 P1.MI	• Se ajustó la redacción de las políticas de operación 3.3, 3.4, 3.9, 3.14, 3.19, 3.22, 3.24, 3.29 y se agregó la 3.5 • Se actualizó la descripción de las actividades del procedimiento. Puntualmente para la actividad 6 y 7 se relaciona la nota 1, que habla del uso del anexo 1 Lista de chequeo de verificación documental, instrumento de ayuda para el Profesional Enlace SMO y Promotor Épico del Proceso.
28/04/2017	V4 P1.MI	Se realizan los siguientes ajustes al procedimiento: • Se modifica el alcance. • Se incluye y ajustan políticas de operación. • Se modifican las actividades. • Se incluyen y ajustan definiciones. • Se incluyen documentos de referencia.
09/11/2016	V3 P1.MI	Se incluyen y modifican las políticas de operación, se relaciona la ubicación de los documentos en los portales institucionales (WEB e Intranet) según la clasificación de la información de estos, como también las fuentes que se deben usar en los procedimientos de la entidad.
04/10/2016	V2 P1.MI	Se ajusta la definición de Instrumento y se incluye la estructura de codificación de los procesos que hacen parte del ICBF. Se adicionan dos nuevas políticas operacionales que hacen referencia a Excepciones y Formatos transversales, los cuales se incorporan en la Relación de Formatos.

PÚBLICA