1. OBJETIVO

Identificar y definir los controles, responsabilidades y autoridades para la corrección adecuada e información del Servicio No Conforme encaminado a prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del Servicio No Conforme – SNC en cualquiera de las etapas de la prestación del servicio, salidas de los procesos misionales y termina con la evaluación de la corrección de los SNC y el análisis semestral de los SNC registrados del cual pueden establecerse acciones correctivas.

Este procedimiento aplica para las salidas de los procesos misionales.

3. POLITICA DE OPERACIÓN

Para la ejecución del presente procedimiento se utiliza la herramienta Isolucion, la cual cuenta con el instructivo de apoyo Modulo de usuario por módulos Isolucion para diligenciar las diferentes actividades de la corrección del servicio no conforme.

3.1. Un servicio no conforme puede ser detectado por servidores públicos, contratistas y operadores que ejecuten actividades en nombre del ICBF, antes de que finalice la prestación del servicio o puede ser detectado por el usuario una vez haya recibido el servicio, lo cual también se puede ver reflejado en una petición, queja o reclamo que éste hace al ICBF expresando su no conformidad con el servicio que recibió.

3.2. Cuando un SNC sea detectado por un beneficiario, una vez haya recibido el servicio y lo refleje en una petición, queja o reclamo éste será tratado a través del procedimiento atención Quejas y Reclamos.

3.3. Para la redacción del SNC se requiere que este contenga los siguientes elementos:

- Declaración de la no conformidad.
- Requisito que se incumple.
- Evidencia de la no conformidad.

3.4. El cuadro de identificación y tratamiento de Servicios No conformes del ICBF del anexo1 de este procedimiento presenta los SNC identificados a la fecha; el cual se actualizará mediante solicitud a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional por parte de los líderes de los procesos misionales en los siguientes casos:

- Cuando el ICBF crea, modifica o elimina las características del servicio de los procesos misionales.

PÚBLICA

- Cuando sea detectado un SNC que no esté identificado en el anexo 1 de este procedimiento.

3.5. En caso que en otro sistema oficial del ICBF se encuentren las evidencias del tratamiento del SNC, en Isolucion solo se debe referenciar la ubicación de las mismas.

3.6. En caso de que se presenten las siguientes circunstancias en control o gestión del SNC se debe formular ACCION CORRECTIVA, con el fin de eliminar la causa raíz que origina el SNC:

- Cuando un mismo SNC se presenta reiterativamente en el desarrollo del proceso.
- Cuando el impacto o la incidencia de un SNC en el proceso es muy alto a criterio del Líder del proceso afectado.

3.7. El seguimiento al SNC en el ICBF se realizará de manera trimestral, a través del indicador establecido en el tablero de control, para el cual deben estar cargadas las evidencias del tratamiento de los SNC generados durante ese periodo.

3.8. Los responsables del registro de los SNC en Isolucion son los siguientes:

Fuentes	Generadores de Servicios No Conformes		
	Sede de la Dirección General	Regional	Centro Zonal
Servicios No Conformes	Directores Dependencias Misionales Dirección de Servicio y Atención Líder de Proceso o Responsable de proceso Misionales	Director Regional, Coordinadores de Grupo, (supervisores de operadores)	Coordinador centro zonal(supervisores de operadores)

3.9 Es importante tener en cuenta que una de salidas de los procesos de promoción y prevención y específicamente en primera infancia, son las Situaciones de acción inmediata que se generan a partir del ejercicio de la supervisión para diferentes modalidades de servicio. La metodología para la identificación, reporte, seguimiento y cierre de las Situaciones de acción inmediata se encuentra establecidas en el modelo de Supervisión del proceso de promoción y prevención-Primera Infancia.

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

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

PUBLICA

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Identificar el SNC	Se Identifica el servicio no conforme teniendo en cuenta que: Se haya detectado el incumplimiento de los requisitos en las salidas de los procesos misionales y relación con el ciudadano. Todos los colaboradores del ICBF pueden identificar SNC, los cuales se deben canalizar a través de los líderes o responsables de esta actividad.	Subdireccion de Mejoramiento Organizacional, Líderes o Responsables de Procesos misionales	Anexo1 de este procedimiento
2	Registrar el SNC	Se registra el servicio no conforme en el Modulo de Mejoramiento de Isolucion, documentando el evento y el tratamiento a realizar. Ver política de operación 3.8	Líder o Responsable de proceso Misionales	Registro de SNC en Isolucion
3	Tratar el SNC	Se trata el SNC aplicando correctivos inmediatos definidos en el anexo 1 de este procedimiento.	Líder o Responsable de proceso Misionales	Registro de tratamiento de SNC en Isolucion
4	Analizar y verificar conformidad con los requisitos	Para evaluar y cerrar el SNC se verifica que el tratamiento cumple con los requisitos establecidos en el anexo 1 de este procedimiento. Se analiza junto con el responsable de dar tratamiento, si en función del impacto o recurrencia se requiere formular acción correctiva Si cumple, cierre del SNC de lo contrario Formular Acción Correctiva	Líder o Responsable de proceso Misionales	Registro de SNC en Isolucion

PÚBLICA

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
5	Cerrar el SNC	Aplica Acción Correctiva?: Si. Marcar la opción en el aplicativo Isolución (dar cumplimiento al Procedimiento Acciones Correctivas) No. Generar el cierre del SNC	Líder o Responsable de proceso Misionales	Registro Módulo de Mejoramiento de Isolucion
6	Analizar Servicios No Conformes Presentados	Semestralmente, se hace un análisis de los Servicios no Conformes que se presentaron en cada uno de los procesos misionales, con el fin de tomar acciones correctivas para que se mejore el servicio y son insumo para la revisión por Dirección.	Líderes de los procesos misionales	Informe de Análisis de SNC
		Fin		

Nota: P.C. Punto de Control

PRODUCTO:

- Servicio No Conforme tratados y registrado en el aplicativo Isolucion.

DEFINICIONES

Líder de proceso: Se denomina líder de proceso a los Directores y jefe de oficina del nivel nacional responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo a través de la implementación, sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

Cuadro Identificación y tratamiento de Servicios No conformes del ICBF: Tabla en donde por cada salida de un proceso misional y relación con el Ciudadano, se definen los SNC que podrían generarse, así como la corrección inmediata.

Producto y/o servicio: se define como resultado de un proceso.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos. Los requisitos para

PÚBLICA

el ICBF están establecidos en la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Sentencias, Resoluciones, Lineamientos, Procedimientos, Guías, Instructivos, Contratos.

Servicio No Conforme (SNC): Salida o resultado de un proceso misional que no cumple un requisito.

SAI: Situaciones de acción inmediata, entendidas como aquellas situaciones evidenciadas dentro del desarrollo de la visita de supervisión, las cuales amenazan o vulneran los derechos de los niños, las niñas y mujeres gestantes o ponen en riesgo la prestación del servicio.

Corrección: Acción inmediata frente al incumplimiento identificado de un requisito, de tal manera que se minimice el impacto en el proceso o en la satisfacción del cliente.

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Correctivas
- Manual usuario por módulos en Isolucion
- Procedimiento Atención Quejas y Reclamos.
- Modelo de Supervisión

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
NA	NA

9. ANEXOS

Anexo 1 Cuadro Identificación y tratamiento de Servicios No conformes del ICBF.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
1	Relación con el ciudadano	Brindar información u orientación errada o direccionamiento inadecuado a un servicio del ICBF a los niños, niñas, adolescentes y/o ciudadanos que acuden al ICBF para poner en conocimiento sus peticiones o buscan orientación o respuesta a sus inquietudes. (Código de	Revisar y corregir la situación de niños, niña y adolescente y re direccionar al servicio correspondiente. Corregir la información a los ciudadanos cuando corresponda sin

PÚBLICA

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
		Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).	afectar los términos de respuesta.
2		No registrar las actuaciones correspondientes al tipo de Petición en el sistema de información misional, SIM, dejando el proceso sin la información suficiente para actuar. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF)	Registrar las actuaciones que den respuesta de fondo a la petición y /o que correspondan de acuerdo a la solicitud inicial, en el sistema de información dentro de los términos establecidos de acuerdo a la Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF.
3		Registrar de forma incorrecta las peticiones, bien sea por su clasificación, datos del afectado, peticionario, demandado según corresponda a cada petición afectando la calidad y oportunidad en la prestación del servicio y las estadísticas que se generan en la entidad. (Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF)	Corregir la información cuando corresponda sin afectar los términos de respuesta.
4		No registrar las peticiones que se reciban de los ciudadanos en la herramienta tecnológica SIM afectando las estadísticas de atención de los ciudadanos, el control, el seguimiento, la respuesta oportuna a los ciudadanos de acuerdo (Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF)	Registrar las peticiones ciudadanas que se reciban por cualquier canal de atención y que de acuerdo a su naturaleza se deben ingresar en el Sistema de Información Misional.
5	Relación con el ciudadano	No realizar el agendamiento en la herramienta tecnológica SEAC de las peticiones TAE y Asistencia Y Asesoría a la niñez y a la familia afectando las estadísticas para dimensionamiento de la atención y apertura nuevos canales	Registrar todas las solicitudes de TAE y Asistencia y Asesoría en el aplicativo SEAC.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
6		Direccionamiento inadecuado o inoportuno de los Derechos de Petición a través de la herramienta tecnológica SIM afectando los tiempos de respuesta y la adecuada activación de la ruta de Protección. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF)	Revisar diariamente la bandeja de mis peticiones pendientes en la herramienta tecnológica, SIM, y redireccionar de manera inmediata las peticiones que no sean de su competencia al área correspondiente en dar respuesta de fondo a la solicitud.
7	Protección Restablecimiento de Derechos Sistema de Responsabilidad Penal Adopciones	El Defensor de Familia no da cumplimiento al debido proceso establecido en la ley 1098 de 2006 y en los Lineamientos Técnicos de Protección, para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando han sido vulnerados amenazados o inobservados.	El Defensor de Familia debe dar cumplimiento a las disposiciones legales en temas de restablecimiento de derechos y a los Lineamientos técnicos de protección, para promover la protección de los niños, niñas y adolescentes y el restablecimiento de sus derechos
8	Protección Restablecimiento de Derechos Sistema de Responsabilidad Penal Adopciones	La Defensoría de Familia no da cumplimiento al debido proceso establecido en la ley 1098 de 2006 y en los Lineamientos Técnicos de Protección, para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando han sido vulnerados amenazados o inobservados	La Defensoría de Familia, debe dar cumplimiento a las disposiciones legales en temas de restablecimiento de derechos y a los Lineamientos técnicos de protección, para promover la protección de los niños, niñas y adolescentes y el restablecimiento de sus derechos.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
9	Protección Sistema de Responsabilidad Penal	El Defensor de Familia no realiza el acompañamiento en todas las actuaciones del proceso penal, en las etapas de indagación, investigación y de juicio, ni en el cumplimento de la sanción impuesta al adolecente y joven para la garantía de sus derechos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006 y los Lineamientos Técnicos de Protección.	Acompañar al adolescente en todas las actuaciones del proceso: (Verificar la garantía de los derechos del adolescente, tomar las declaraciones y entrevistas rendidas por los adolescentes, realizar seguimiento al adolescente durante la ejecución de la sanción y tomar las medidas para su restablecimiento) y realizar todas actuaciones en el marco de la ley 1098 de 2006.
10	Protección Restablecimiento de Derechos Sistema de Responsabilidad Penal Adopciones	El operador no cumple con lo establecido en los Lineamientos Técnicos de las Modalidades de Protección	Dar cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos Técnico de Protección vigentes, en el marco de la atención que desarrollan las entidades contratistas a los niños, niñas y adolescentes, en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y de los adolescentes del Sistema de Responsabilidad Penal.
11	Protección Restablecimiento de Derechos	El Defensor de Familia no da cumplimiento a los trámites administrativos extraprocesales con el propósito de iniciar las actuaciones administrativas o judiciales a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en la ley 1098 de 2006 y en los Lineamientos Técnicos de Protección	Promover los trámites administrativos extraprocesales con el objetivo de que se adelanten actuaciones administrativas o judiciales que propendan por la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en cumplimiento de la normatividad legal y vigente y de los Lineamientos Técnicos de Protección.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
12	Promoción y prevención (Nutrición)	Alimentos de alto valor nutricional que hayan superado la fecha de vencimiento, averías y/o presenten contaminación cruzada, teniendo en cuenta el Procedimiento Disposición Final para AAVN Vencidos o Averiados y la Guía de Almacenamiento Bodegas.	Para efectos de vencimientos y/o averías por mala manipulación del producto se aislar el producto, rotularlo como producto no apto para consumo humano y dar aviso de inmediato al Centro Zonal correspondiente, para que realice una visita y se aplique el Disposición Final alimentos de alto valor nutricional. Para el caso en el que la avería se presenta en el momento del descargue por parte del operador que la produce y distribuye devolver de inmediato y dejar constancia en el acta. Dar aviso de inmediato al Centro Zonal correspondiente para que realice una visita y se aplique el Disposición Final alimentos de alto valor nutricional. Por ninguna razón se podrá disponer del producto de manera distinta a la aplicación del procedimiento descrito.
13	Promoción y prevención (Nutrición)	Inadecuada valoración nutricional de los beneficiarios de los programas del ICBF.	Realizar capacitación a los operadores de los programas y equipos de los centros zonales. Verificar la correcta aplicación de las mediciones bajo los estándares definidos.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
14	Promoción y prevención (Nutrición)	Registro inoportuno y de baja calidad de los datos de los beneficiarios atendidos en las modalidades de la estrategia de recuperación nutricional.	Realizar por parte de las regionales y Centros Zonales seguimiento y verificación del registro y reporte de la información presentada por los operadores en el aplicativo CUENTAME.
15	Promoción y prevención (Nutrición)	Inadecuado aporte de los nutrientes establecidos en la minuta patrón según grupo de edad, porciones y tiempo de consumo.	Realizar seguimiento y asistencia técnica a los equipos técnicos de los centros zonales y operadores en la aplicación de la guía técnica del componente de alimentación y nutrición para los programas y proyectos misionales del ICBF.
16	Promoción y prevención (Nutrición)	Ingreso de niños y niñas a las modalidades de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición que no cumplen con criterios de ingreso, excluyendo población que requiere la atención de las mismas.	Verificar por parte de las regionales el cumplimiento de los criterios de inclusión de los beneficiarios establecidos en los manuales operativos.
17	Promoción y prevención (Nutrición)	Beneficiarios atendidos en las modalidades de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición no recuperan su estado nutricional.	Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en los manuales operativos de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
18	Promoción y Prevención (primera infancia)	Ausencia o deficiencia de la información correspondiente respecto a las tres realizaciones (Toma nutricional, registro civil y formación)	Realizar las correcciones según observaciones Sensibilizar a los responsables del registro de la información sobre la importancia del dato con calidad y sus porcentajes
19	Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Deficiencia en la calidad de la información (Datos incompletos, datos equivocados, mayúsculas y minúsculas de los nombres etc…) de beneficiarios que debe ser registrada en CUENTAME	Realizar las correcciones según observaciones presentadas por el supervisor Sensibilizar sobre el ingreso de la información en CUENTAME.
20	Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Situación de Emergencia en los programas de atención integral a primera infancia	Dar cumplimiento a lo establecido en el protocolo de Prevención y Atención de Accidentes y Situaciones de Emergencia.
21	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Inadecuada entrega del refrigerio a los Niños, niñas y adolescentes en los encuentros vivenciales. Es el incumplimiento de la minuta y buenas prácticas de manufactura	Seguimiento a la entrega de los refrigerios de los Niños, niños y adolescentes en los encuentros vivenciales. Aplicación del componente alimentario resolución 1090/2015 Participación en mesas de inocuidad son realizadas con el Ministerio de Salud para definir guía para la adecuada entrega de alimentos complementarios.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
22	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	El promotor de derechos no cumple con el perfil o habilidades requeridas para el desarrollo de los encuentros vivenciales y componentes del programa.	Seguimiento a la aplicación de condiciones de talento humano requerido en los lineamientos técnicos, ajustado mediante la resolución 1090/2015.
23	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Incumplimiento de entrega de materiales para el desarrollo de los encuentros vivenciales	Aplicación de las condiciones para el desarrollo de la propuesta metodológica 1090/2015. Seguimiento a condiciones de contrapartida relacionada con materiales para el desarrollo de los encuentros
24	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Inadecuado desarrollo de las propuestas metodológicas presentadas por los socios estratégicos.	Seguimiento al desarrollo de las propuestas pedagógicas en los encuentros vivenciales. Aplicación de lineamientos técnicos y condiciones de propuesta metodológica resolución 1090/2015.
25	Promoción y Prevención (familias)	Incumplimiento de una o más de las actividades definidas en el proceso de atención de las familias disminuyendo la calidad y completitud del servicio incidiendo en logro de los resultados esperados.	Oficiar a la supervisión del contrato con copia a la Dirección de Familia y Comunidades, para realizar la debida revisión y en caso de ser necesario se inicie el debido proceso por presunto incumplimiento. Descontar al pago por no realizarse las actividades programadas.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
26	Promoción y Prevención (familias)	Modificación, durante la fase de ejecución, de una o más de las actividades o de los insumos establecidos en los proyectos de la modalidad Territorios Étnicos con Bienestar.	Informar al comité para que lleve el caso al supervisor del contrato y se realice la respectiva revisión de los productos y así se determine: Si No se avala se procede a realizar otrosí al contrato donde se especifique el cambio de insumo(s) o de actividad(es). Si se avala el cambio de insumo(s) o actividad(es) se deja constancia en el acta del comité.
27	Promoción y Prevención (familias)	Las familias no asisten al total de sesiones grupales de aprendizaje-educación convocadas por el agente educativo.	Contar con flexibilidad de horarios por parte de los agentes educativos para atender a las familias de acuerdo a sus necesidades y disponibilidad Realizar la nivelación a las familias que no asistieron a las sesiones.
29	Promoción y Prevención (familias)	Falta de coordinación entre los operadores de las modalidades, los centros zonales del ICBF y otros agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar lo que dificulta la remisión, la atención y el seguimiento de las familias de acuerdo con las necesidades identificadas.	Solicitar a la supervisión del contrato, en el marco del comité técnico regional el reporte y seguimiento según criterios establecidos en la ficha técnica.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
17/02/2015	V 1	Actualización del anexo 1 para los SNC proceso de Promoción y prevención (Nutrición, Primera infancia) inclusión de los SNC de Promoción y prevención Familia, actualización del proceso de relación con el ciudadano y proceso de protección. Actualización en Isolucion del tipo de Servicio No conforme según los cambios mencionados anteriormente. Ajustes en las actividades y responsables

PÚBLICA