1. OBJETIVO

Identificar e implementar las acciones y asignar responsabilidades para generar la corrección adecuada de la Salida No Conforme.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y determinación de la Salida No Conforme - SNC en cualquiera de las etapas de la prestación del servicio público de bienestar familiar en los **procesos misionales**; Incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la corrección de la SNC y el análisis de la necesidad de tomar una acción correctiva.

3. POLITICA DE OPERACIÓN

3.1. Para la ejecución del presente procedimiento, se emplea el aplicativo Isolucion.

3.2. Una Salida No Conforme - SNC puede ser detectada por:
- Servidores públicos, contratistas y operadores que ejecuten actividades en nombre del ICBF, antes de que finalice la prestación del servicio o inmediatamente después.
- Usuario una vez haya recibido el servicio; también se puede ver reflejada en una petición, queja o reclamo que el usuario hace al ICBF expresando su no conformidad con el servicio recibido.

3.3. Cuando una Salida No Conforme - SNC sea detectada por un beneficiario una vez éste haya recibido el servicio, y se refleje en una petición, queja o reclamo, la SNC será tratada según lo estipulado en el *Procedimiento de Atención Quejas y Reclamos*.

3.4. La redacción de los hechos que determinan una Salida No Conforme - SNC debe contener los siguientes elementos:
- Declaración de la no conformidad.
- Requisito que se incumple.
- Evidencia de la no conformidad.

3.5. Una vez generada la Salida No Conforme en el aplicativo Isolucion, se debe enviar un correo al responsable de realizar la evaluación intermedia (referentes de calidad en las regionales y enlaces de procesos de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional)

3.6. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo dos (2) días hábiles desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante.

3.7. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de veinte (20) días hábiles a partir de que se registra la SNC en el aplicativo Isolucion.

3.8. El *Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF* presenta las SNC identificadas a la fecha; éste se actualizará mediante solicitud a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional por parte de los líderes de los procesos misionales en los siguientes casos:

PUBLICA

- Cuando el ICBF crea, modifica o elimina las características del servicio de bienestar familiar y éstas impactan y modifican los procesos misionales.
- Cuando se identifique una SNC que no esté relacionada en el Anexo 1 de este procedimiento.

3.9. En caso de que las evidencias del tratamiento de la SNC se encuentren en otro sistema oficial del ICBF, se debe referenciar la ubicación de éstas en el aplicativo Isolucion.

3.10. En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz:

- Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de Salida No Conforme en el desarrollo del proceso misional.

  Nota 1: Si la recurrencia del tipo de la SNC se presenta bien sea en una Regional o Centro Zonal, el líder del proceso misional es el responsable de abrir la Acción Correctiva a la Regional o Centro Zonal.

  Nota 2: Si al realizar la revisión de las Salidas No Conformes en la Revisión por Dirección se evidencia recurrencia de un mismo tipo de SNC en varias Regionales, el responsable del Eje de Calidad deberá abrir la Acción Correctiva al Proceso Misional a la cual se asocia el tipo de SNC.

- Cuando el impacto o la incidencia de una Salida No Conforme - SNC en el proceso es alto a criterio del Líder del proceso.

- Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC es superior veinte (20) días hábiles

3.11. Cuando se determine generar una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, ésta se debe tratar según lo estipulado en el *Procedimiento Acciones Correctivas*.

3.12. En caso de que se genere una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, la SNC se podrá cerrar indicando el número a acción correctiva generada en el espacio de Evaluación de las Necesidades de Tomar Acción Correctiva y seguir su gestión mediante esta A.C.

3.13. El seguimiento a la Salida No Conforme - SNC se realizará de manera trimestral, a través del indicador establecido en el tablero de control.

3.14. Los responsables del registro de las Salidas No Conformes en el aplicativo Isolucion son los siguientes:

Generadores de las Salidas No Conformes		
Sede de la Dirección General	**Regional**	**Centro Zonal**
• Directores Dependencias Misionales • Dirección de Servicio y Atención • Líder de Proceso o Responsable del proceso misional	• Director Regional, • Coordinadores de Grupo	Coordinador Centro zonal

PÚBLICA

3.15. Las situaciones de acción inmediata que se generan a partir del ejercicio de la supervisión para diferentes modalidades de servicio se consideran salidas del Proceso de Promoción y Prevención – Primera Infancia, la metodología para su identificación, reporte, seguimiento y cierre, se establece en el Modelo de Supervisión del Proceso de Promoción y Prevención - Primera Infancia.

3.16. Las salidas no conformes de los procesos estratégicos, apoyo y evaluación se gestionarán mediante el *Procedimiento de Acciones Correctiva.*

3.17. Los líderes de cada proceso misional deben generar un reporte y analizar semestralmente el comportamiento de sus Salidas No Conformes, y presentarlo en la Revisión por la Dirección, con el fin de tomar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio público de bienestar familiar.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Identificar la SNC	Detectar la no conformidad que presenta el resultado de un proceso misional en alguna de las etapas de la prestación del servicio de bienestar familiar. **Nota 1:** Todos los colaboradores del ICBF pueden identificar Salidas No Conformes, las cuales deben ser reportadas a los líderes o responsables del proceso.	Subdireccion de Mejoramiento Organizacional, Líderes o Responsables Procesos misionales	Anexo 1.
2	Registrar la SNC	Ingresar al Módulo de *Mejoramiento,* opción *Salida No Conforme* del aplicativo Isolucion, registrar la no conformidad identificada en la prestación del servicio, seleccionando en la opción *solicitado a,* al Líder o Responsable del proceso misional según corresponda. La redacción de la SNC debe ser acorde con la política de operación 3.3 Una vez la SNC se registre en el aplicativo, se debe informar mediante correo electrónico al profesional designado para realizar la evaluación intermedia.	Líder o Responsable de proceso Misionales (Solicitante)	Registro de la SNC en Isolucion
3 P.C	Realizar evaluación intermedia	Verificar que la SNC cumple con la política de operación 3.3, y que la información registrada en el aplicativo es acorde con la descripción de los hechos, es decir, que: • El proceso seleccionado es en que se presenta el resultado no conforme. • El responsable seleccionado para tratar la SNC es quién tiene la autoridad para hacerlo. **Si cumple con los requisitos**, se aprueba la SNC, lo cual permite que el aplicativo Isolucion genere el consecutivo de la SNC, adicionalmente, se debe informar de manera inmediata mediante correo electrónico al solicitante de la SNC, que ya se realizó la evaluación intermedia, continuar con la actividad No. 4.	Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional Sede de la Dirección General Referentes de Calidad en Regional	Registro Evaluación intermedia en Isolucion

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

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<u>En caso contrario</u>, se descarta la SNC mediante el aplicativo, el cual genera una notificación al solicitante para que éste cree nuevamente la SNC con las observaciones realizadas por el responsable de esta actividad, continuar con la actividad No. 2. Igualmente, se debe enviar correo electrónico al solicitante para que la genera nuevamente. **Nota 1**: Una vez el solicitante reciba la notificación de aprobación de la No Conformidad, deberá informar al responsable de tramitar la acción correctiva, con el fin de no afectar el tiempo estipulado en la política de operación 3.6.		
4	Definir Actividades del Tratamiento	**<u>Proponer corrección (Tratamiento):</u>** • Determinar las acciones apropiadas que permitan la corrección inmediata de la salida no conforme, teniendo en cuenta el Anexo 1 de este procedimiento. • Registrar las acciones planteadas en el aplicativo Isolucion. **Nota 1:** Para definir las actividades del tratamiento se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal que intervendrán en la ejecución del mismo. **Nota 2:** No se puede asignar como responsable de una actividad de la corrección a una persona que no haya sido consultada o que haya participado en su formulación. **Nota 3:** Este ejercicio debe ser acompañado por los Referentes (Calidad, Ambiental, SST, SGSI según la naturaleza de la no conformidad) o Promotores Épicos y en caso de ser necesario por el profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.	Líder o Responsable de los procesos Misionales (Solicitado a)	Registro del tratamiento de la SNC en Isolucion
5	Tratar la SNC	**<u>Implementar corrección (Tratamiento):</u>** • Implementar las acciones planteadas para la corrección de la SNC. • Registrar el tratamiento de la SNC en el aplicativo Isolucion y relacionar las respectivas evidencias. **Nota 1:** Una vez se registre el tratamiento y se carguen las evidencias, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de evaluar la eficacia de la acción, continuar con la actividad No. 6	Líder, responsable del Proceso (Solicitado a) Colaboradores del ICBF	Registro del tratamiento de la SNC en Isolucion Evidencias del cumplimiento de las actividades de la corrección cargadas en isolucion
6	Analizar y verificar conformidad con los requisitos	Verificar que la corrección cumple con los requisitos estipulados para el Servicio de Público de Bienestar Familiar, para lo cual se debe: • Revisar las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas como corrección.	Líder o Responsable de los procesos Misionales (Solicitante)	Registro de SNC en Isolucion

PUBLICA

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		• Verificar si la no conformidad identificada en el resultado del proceso misional se eliminó.		
7	Cerrar la SNC	De acuerdo con el resultado de la verificación se debe generar el cierre de la Salida No Conforme, seleccionado la opción de *Cierre* en el aplicativo Isolucion.	Líder o Responsable de proceso Misionales (Solicitante)	Registro Módulo de Mejoramiento de Isolucion
		Fin		

Nota: P.C. Punto de Control

5. PRODUCTO:

- Salida No Conforme tratada, corregida y registrada en el aplicativo Isolucion.

6. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción inmediata para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Cuadro Identificación y tratamiento de las Salidas No conformes del ICBF:** Tabla en donde por cada resultado de un proceso misional, se definen los SNC que podrían generarse, así como la corrección inmediata.
- **Grupo de Evaluación Intermedia**: Hace referencia a los Profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional (Enlace de los Procesos) y Referentes de Calidad de las Regionales que se encargan de verificar y aprobar la *descripción de los hechos* de las Acciones de Mejora.
- **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 y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Procesos Misionales:** Hace referencia a los procesos de Promoción y Prevención, Protección y Relación con el Ciudadano.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos. Los requisitos para el ICBF están establecidos en la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Sentencias, Resoluciones, Lineamientos, Procedimientos, Guías, Instructivos, Contratos.
- **Salida:** Resultado de un proceso
- **Salida No Conforme (SNC):** Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.
- **Situaciones de acción inmediata - SAI:** 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.

PÚBLICA

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Correctivas
- Manual usuario por módulos en Isolucion
- Procedimiento Atención, Quejas y Reclamos.
- NTC ISO 9001:2015

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
NA	NA

9. ANEXOS

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

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
1	Relación con el ciudadano	Brindar información u orientación errada o direccionamiento inadecuado referente al servicio prestado por el ICBF, a los niños, niñas, adolescentes y/o ciudadanos que acuden al Instituto para poner en conocimiento sus peticiones o buscan orientación o respuesta a sus inquietudes. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).	Analizar y corregir la situación del usuario beneficiario (niños, niñas, adolescentes y/o ciudadanos), redireccionándolo al servicio correspondiente. Corregir la información brindada a los ciudadanos cuando corresponda, sin 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 en el sistema de información, garantizando la respuesta oportuna a la petición y/o que correspondan a la solicitud inicial, dentro de los términos establecidos de acuerdo con 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 tipo de 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.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
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 de los ciudadanos que se reciben por medio de los diferentes canales de atención y de acuerdo con su naturaleza se deben ingresar en el Sistema de Información Misional - SIM.
5		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 el dimensionamiento de la atención y apertura de nuevos canales.	Registrar todas las solicitudes de TAE y Asistencia y Asesoría en el aplicativo SEAC.
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 responsable de dar tramite 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 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 adolescente 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 el adolescente, 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.
9	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.
10	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
11	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 vencimiento y/o averías por mala manipulación del producto, se debe 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 *la 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, se debe: • Devolver de inmediato y dejar constancia mediante Acta. • Dar aviso inmediato al Centro Zonal correspondiente, para que realice una visita y se aplique la *Disposición Final alimentos de alto valor nutricional*. Por ninguna razón se podrá disponer del producto de manera distinta a la aplicación del procedimiento descrito.
12	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.
13	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.	La Regional y Centro Zonal debe dar seguimiento y verificar el registro y reporte de la información diligenciada por los operadores en el aplicativo CUENTAME.
14	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.
15	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 los requisitos 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.
16	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.*
17	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
18	Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Deficiencia en la calidad de la información (de beneficiarios, que debe ser registrada en CUENTAME. (Ej., Datos incompletos y/o errados, mayúsculas y minúsculas de los nombres, etc.…)	Realizar las correcciones según observaciones presentadas por el supervisor. Sensibilizar sobre el ingreso de la información en CUENTAME.

ITEM	Proceso	Servicio No Conforme	Corrección
19	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*.
20	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Inadecuada entrega del refrigerio a los Niños, niñas y adolescentes en los encuentros vivenciales. 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 realizadas con el Ministerio de Salud para definir guía para la adecuada entrega de alimentos complementarios.
21	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.
22	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Incumplimiento en la 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.
23	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.
24	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.
25	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.
26	Promoción y Prevención (familias)	Las familias no asisten al total de las 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 con sus necesidades y disponibilidad. Realizar la nivelación a las familias que no asistieron a las sesiones.
27	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.

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

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
05/05/2017	V2	De acuerdo con el Plan de Transición de la NTC ISO 9001:2015 se realizan los siguientes cambios en el contenido del procedimiento: • Se cambia el nombre de Servicio No Conforme a Salida No Conforme • Se modificaron las políticas de operación No. 3.1, 3.2, 3.3, 3.8, 3.9, 3.10, 3.13, 3.14 y 3.15 • Se incluyeron las políticas de operación No. 3.5, 3.6,3.7, 3.11, 3.12, 3.13 y 3.17 • Se modificó la descripción de las actividades del procedimiento, se incluyeron los controles para conocer cuándo se genera y se tramita una Salida No Conforme. • Se incluyó como documentos de referencia la NTC ISO 9001:2015
17/02/2015	V1	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