



ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)

Fecha 30/03/2015

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Rediseño del Modelo de Operación Por Procesos y elaboración del Estudio de Cargas de Trabajo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en la Sede de la Dirección General, Sedes Regionales y Centros Zonales.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

11909

3. UNIDAD DE MEDIDA

- Modelo de operación por proceso
- Estudio de cargas de trabajo

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF, para el cumplimiento de sus actividades, cuenta con aproximadamente 11.000 personas vinculadas principalmente a través de dos modalidades: planta (permanente y temporal) y contrato de prestación de servicios, distribuidas en:

- Una (1) Sede de la Dirección General, ubicada en Bogotá
- Treinta tres (33) Sedes Regionales ubicadas en la capital de cada uno de los departamentos del país (32) y una adicional para Bogotá D.C.
- Doscientos ocho (208) Centros Zonales distribuidos en los municipios de los 32 departamentos

El ICBF requiere el rediseño de su modelo de operación por procesos, el cual está compuesto por 4 tipos de procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación, con 17 Macroprocesos y 15 procesos. La Institución requiere realizar la revisión, análisis y ajustes a este modelo, enfocándolo a la visión, planeación estratégica y metas establecidas para el cuatrienio 2015 - 2018.

Así mismo, requiere realizar el Estudio de Cargas de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Rediseño Institucional de Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública. El principal insumo para realizar el Estudio de Cargas, el modelo de operación por procesos.

El estudio de cargas debe realizarse en todas las Regionales y Centros Zonales de la Entidad, así como en la Sede de la Dirección General, de acuerdo con lo establecido por el ICBF en el Anexo 1. Cronograma de Trabajo General.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

- Ley 872 de 2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- Ley 909 de 2004 y sus Decretos reglamentarios
- Decreto 4110 de 2004, Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1599 de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 943 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Guía de Rediseño Institucional de Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, Julio 2014
- Norma Técnica ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC GP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Norma Técnica ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental
- Norma Técnica ISO/IEC 27001:2013, Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
- Norma Técnica OHSAS 18001:2007. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma Técnica ISO 31000. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices
- ISO/IEC 27005. Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información.

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

El contratista deberá adelantar dos líneas de trabajo, la primera que se refiere al rediseño del modelo de operación por procesos y la segunda que se refiere a la elaboración del estudio de cargas de trabajo con base en el modelo de operación por procesos definido. Adicionalmente, la elaboración del estudio de cargas consta de dos fases. A continuación se detallan las actividades a realizar y productos esperados por parte del contratista.

6.1 LÍNEAS DE TRABAJO

6.1.1 Modelo de Operación por procesos

El contratista debe realizar el rediseño de los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación y toda la documentación de los procedimientos que soportan las actividades de estos procesos.

El modelo de operación actual está compuesto por 4 tipos de procesos, con sus respectivos macroprocesos y procesos:

- a. Estratégicos
 - Macroproceso Direccionamiento Estratégico

- Macroproceso Gestión de Articulación del SNBF
- Macroproceso Mejoramiento Continuo

b. Misionales

- Macroproceso Gestión para la Atención Integral a Primera infancia
- Macroproceso Gestión Prevención y Atención Integral a la niñez y adolescencia
- Macroproceso Gestión de Familias y Comunidades
- Macroproceso de Nutrición
- Macroproceso de Gestión de Protección
 - Proceso Gestión de Restablecimiento de Derechos
 - Proceso Gestión de Adopciones
 - Proceso de Responsabilidad para adolescentes

c. Apoyo

- Macroproceso de Gestión de Soporte
 - Proceso Gestión Humana
 - Proceso Gestión Financiera
 - Proceso Gestión Control Interno Disciplinario
 - Proceso Gestión Abastecimiento
 - Proceso Gestión Administrativa
 - Proceso Gestión Contratación
- Macroproceso de Gestión Tecnológica
- Macroproceso de Gestión Jurídica
- Macroproceso de Gestión Regional
- Macroproceso de Gestión de Cooperación
- Macroproceso de Gestión Servicio y Atención
 - Proceso Gestión Servicio a Beneficiarios
 - Proceso Gestión de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Macroproceso de Gestión Comunicaciones

d. Evaluación

- Macroproceso de Evaluación, Monitoreo y Control de la Gestión
 - Proceso Evaluación y Monitoreo de la Gestión
 - Proceso Evaluación Independiente
- Macroproceso de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios Misionales del ICBF
 - Proceso Evaluación de la Calidad de los Servicios Misionales del ICBF
 - Proceso Asistencia Técnica a los Actores del Macro Proceso Aseguramiento de la Calidad de los Servicios Misionales del ICBF

Este Modelo de Operación está debidamente documentado a través de 32 caracterizaciones, y 196 procedimientos, un tablero de control de indicadores, entre otros documentos (el tablero de control y la documentación será entregada al contratista), que deben ser ajustados por el

contratista y validados por el supervisor del contrato, de acuerdo a la necesidades de cada documento y a lo establecido en el procedimiento de Anexo 2. PR5 MPE2 Procedimiento Elaboración y control de documentos. V.13 del ICBF (este documento debe ser de igual forma revisado y, de ser necesario, rediseñado dentro del rediseño del Modelo de Operación).

El rediseño del modelo de operación por procesos debe dar cumplimiento a lo establecido en las siguientes normas técnicas:

NTC-GP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
NTC-ISO 9001:2008
NTC-ISO 14001:2004
NTC-ISO/IEC 27001:2013
OHSAS 18001:2007

Dentro de cada uno de los procesos mencionados anteriormente se debe identificar, analizar, calificar, evaluar y definir el tratamiento de los riesgos, proponer y realizar el respectivo diligenciamiento de las matrices, teniendo en cuenta los principios para la Administración de Riesgos que están descritos en las normas NTC ISO 31000, ISO/IEC 27005 Gestión de Riesgos de la Seguridad de la Información y NTC OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, y cualquier otra Norma, directriz y modelo adoptado por el ICBF.

De igual forma para cada proceso, se debe revisar, formular y validar los indicadores que se aplicarán en el tablero de control institucional, incluyendo la definición y ajustes de las Hojas de Vida. Los indicadores del tablero de control institucional, deben cumplir con lo establecido en el proceso de Evaluación y Monitoreo de la Gestión, el cual está incluido en los procesos que se rediseñaran.

Se requiere que el contratista realice benchmarking teniendo en cuenta por lo menos tres (3) entidades estatales y mixtas, nacionales o internacionales, comparando los servicios y procesos del ICBF con los de organizaciones que evidencien mejores prácticas relacionadas con la misión del Instituto, con el propósito de transferir el conocimiento de estas mejores prácticas y su aplicación.

Adicionalmente el contratista debe identificar las oportunidades de mejora y cuellos de botella, brechas, necesidades de capacitación, cambio de perfil, duplicidad de actividades, métodos de trabajo, interrelación con otros procesos, entre otros y definir las áreas de oportunidad prevalecientes en los procesos, considerando especialmente las áreas misionales y de apoyo¹, a integrar en los modelos de operación.

Para la realización del Rediseño del Modelo de Operación el contratista debe contar con el personal mínimo requerido de acuerdo a lo establecido en el Anexo 3 Personal Mínimo Requerido, el cual incluye los siguientes roles: Gerente de Proyecto, Expertos en Diseño de Procesos.

¹ El organigrama de la Entidad se puede consultar en la página web www.icbf.gov.co

El contratista debe hacer el diagnóstico de cada uno de los procesos e identificar la documentación asociada con los mismos, la normatividad legal aplicable, los documentos aprobados dentro del Sistema Integrado de Gestión y proponer el cronograma de trabajo específico por proceso, para realizar los ajustes necesarios acordados con los dueños de proceso y los profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

Este cronograma de trabajo específico por proceso debe incluir reuniones con los 17 Dueños de Macroprocesos y el equipo designado por el mismo, y asegurar que todos los conceptos técnicos y metodológicos que queden incluidos en cada documento cumplan con la normatividad legal aplicable y los documentos aprobados dentro del Sistema integrado de Gestión. El número de reuniones dependerá de la complejidad del tema a documentar y del número de documentos por proceso.

El contratista debe llevar registro de cada una de estas reuniones donde se encuentren las personas designadas por el dueño de proceso, quienes tiene los conocimientos necesarios para garantizar que el contenido de cada documento tiene la información técnica y las directrices requeridas para ser aplicado en los tres niveles del Instituto: Zonal, Regional y Nacional.

En estas reuniones lideradas por el experto en procesos, debe construir y documentar a partir de la definición de la cadena de valor validada, los procesos, procedimientos, que sean necesarios implementar en la dependencias involucradas bajo la metodología y estructura documental establecidas en el Sistema Integrado de Gestión, estos documentos deben ser socializados con las Regionales y Centros Zonales de acuerdo a lo establecido en la Anexo 4. Metodología para revisar y ajustar el modelo de operación por procesos del ICBF, para que las personas encargadas del desarrollo de las actividades aporten a la definición de los mismos. Los profesionales designados por el contratista deben desplazarse a la Regional que se defina de acuerdo a lo establecido en el Anexo 9. Distribución de Macroregiones, para asegurar el desarrollo y cumplimiento de la metodología descrita, adquiriendo el conocimiento e información necesaria para hacer los ajustes a la documentación y proponer los documentos finales para aprobación, por los dueños de proceso en la Sede de la Dirección General, y a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional. El contratista debe definir el esquema de tercerización a partir de la definición del nuevo modelo de operación.

La Subdirección de Mejoramiento Organizacional, se encargará de publicar y oficializar los documentos.

Los documentos mínimos para el Modelo de Operación son:

- Cadena de Valor
- Caracterización
- Procedimientos necesarios para definir directrices para la operación por proceso
- Normograma
- Matrices de riesgos
- Tablero de indicadores
- Matriz de tercerización

- Flujos de procesos

6.1.2 Cargas de trabajo

El estudio de cargas de trabajo debe realizarse en dos fases, tal como se plantea en el Anexo 1. Cronograma de Trabajo General: estudio de cargas de trabajo para el proceso de Protección que es desarrollado por Defensores de Familia y Equipos Psicosociales y el estudio de cargas para todos los procesos del ICBF en todos los niveles.

Para el análisis del número de personas por regional remítase al Anexo 5. Número de personas por Regional y Sede de la Dirección General

6.1.2.1 Estudio de Cargas de Trabajo a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales

Para el estudio de cargas de trabajo a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales, el ICBF entregará al contratista los documentos de los procesos que desarrolla esta dependencia, información que debe trasladar al formato de Excel definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública para estos estudios.

El Estudio de cargas de trabajo a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales se debe realizar en 112 Centros Zonales y en el lugar donde estos se ubiquen, de 17 Regionales modelo o prototipo determinadas por el ICBF de acuerdo con el Anexo 6. Distribución de Regionales y Centros Zonales por fase y en los tiempos establecidos en el cronograma de trabajo general. Anexo 1. Cronograma de Trabajo General.

Cada profesional enviado por el contratista para realizar el estudio de cargas, debe conocer y manejar la metodología y los parámetros establecido en la Guía de Rediseño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y en las directrices establecidas en el Anexo 7. Metodología de Validación de información para el estudio de cargas de trabajo del ICBF

Los profesionales cuentan con tres (3) días en promedio por Centro Zonal, para hacer el estudio solicitado y validarlo con el Coordinador o Director Regional según corresponda. Luego de tener validados los resultados, debe presentar el consolidado en formato Excel al Director Regional, estos resultados deben mostrar el número de Defensores de Familia, Psicólogos, Trabajadores Sociales y Nutricionistas para cubrir la demanda de la Regional, así como el tiempo estándar por cada uno de los procedimientos aplicados para este proceso y el número de casos al mes que debe atenderse por cada perfil, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 79 de la Ley 1098 de 2006.

Luego de que el resultado del estudio sea validado por el Director Regional, se debe enviar a los expertos en diseño de procesos designados por el contratista en la Sede de la Dirección General, para la correspondiente verificación de acuerdo a lo Anexo 7. Metodología de Validación de información para el estudio de cargas de trabajo del ICBF.

El contratista debe realizar el ajuste a la documentación del modelo de operación de acuerdo a lo registrado en el estudio de cargas, puesto que durante este proceso, se identifican

actividades adicionales que no se reportaron en la documentación inicial. Estos cambios deben ser aprobados por el Dueño de cada proceso y la Subdirección de Mejoramiento Organizacional. Anexo 2. PR5 MPE2 Procedimiento Elaboración y control de documentos. V.13 y Anexo 7. Metodología de Validación de información para el estudio de cargas de trabajo del ICBF.

Se debe hacer entrega de los formatos en Excel con la información del Estudio de Cargas de Trabajo consolidada por nivel jerárquico y empleo para el desarrollo de los procesos y procedimientos del modelo de operación del ICBF que son responsabilidad de Defensores de Familia y Equipos Psicosociales.

Teniendo como referencia el resultado del Estudio, el número de casos y el tiempo estándar por procedimiento, el contratista debe definir las cargas de trabajo para Defensores de Familia y Equipos Psicosociales de todo el país.

El contratista debe realizar la presentación del resultado del estudio a la Alta Dirección, incluyendo el consolidado de los resultados en formato Excel con el número de Defensores de Familia, Psicólogos, Trabajadores Sociales y Nutricionistas, para cubrir la demanda por Regional y Centro Zonal, así como el tiempo estándar por cada uno de los procedimientos aplicados y el número de casos al mes que debe atender cada uno de los perfiles profesionales que conforman las mismas, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 79 de la Ley 1098 de 2006.

Así mismo debe entregar los instrumentos (herramientas ofimáticas) utilizados para el desarrollo de la actividad, y hacer transferencia al ICBF de la metodología aplicada, capacitando al equipo de trabajo de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, en el uso de la herramienta ofimática y la aplicación de la metodología, el tiempo mínimo de las capacitaciones debe ser de 24 horas, estas capacitaciones se desarrollaran en la Sede de la Dirección general del ICBF.

6.1.2.2 Estudio de Cargas de Trabajo de los Procesos y Dependencias de ICBF

Como requisito para esta actividad se debe contar con la aprobación del Modelo de Operación por Procesos del ICBF, puesto que este es insumo necesario para realizar el Estudio de Cargas de Trabajo, de los procesos y dependencias del ICBF, diferentes al realizado a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales.

El estudio de cargas de trabajo de los procesos y dependencias del ICBF se debe realizar en 97 Centros Zonales y 17 Regionales modelo o prototipo (Cada regional tiene en promedio 7 grupos internos de trabajo), determinados por el ICBF, y en las 40 dependencias de la Dirección General, distribución presentada en el Anexo 6. Distribución de Regionales, Centros Zonales y Dirección General por fase y en los tiempos establecidos en el Anexo 1. Cronograma de Trabajo General.

El contratista debe trasladar la información del Modelo de Operación al formato establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y capacitar a todos los profesionales en procesos y cargas laborales, en el funcionamiento del Modelo, asegurando que tendrán la información suficiente para entender el funcionamiento del mismo en las Regionales, Centros Zonales y la Sede de la Dirección General.

El profesional cuenta con tres (3) días en promedio por cada Centro Zonal, dos (2) días en promedio por cada grupo interno Regional (promedio Siete (7) grupos internos de trabajo por Regional) y 15 días en promedio para las 40 dependencias de la Sede de la Dirección General, para realizar el estudio correspondiente.

El resultado de este estudio debe ser validado y aprobado por:

- El Coordinador del Centros Zonal, el Coordinador de Grupo Regional y el Director Regional, en Regionales
- Los Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina en la Sede de la Dirección General

Luego de ser validado en el nivel Centro Zonal, Regional y Dirección General y consolidado para la correspondiente verificación de acuerdo a lo establecido en el Anexo 7. Metodología de Validación de información para el estudio de cargas de trabajo del ICBF, donde se establecen las condiciones de aprobación, consolidación y reporte del resultado del estudio de cargas.

El contratista debe entregar el estudio consolidando en el formato de Excel el resultado de los Centros Zonales, las Regionales y Dependencias de la Sede de la Dirección General, por nivel jerárquico y empleo para el desarrollo de los procesos y procedimientos del modelo de operación del ICBF identificando tiempos estándar por cada procedimiento.

El contratista debe realizar el ajuste a las actividades de la documentación del modelo de operación de acuerdo a lo registrado en el estudio de cargas, puesto que durante este proceso, se identifican actividades adicionales que no se reportaron en la actividad inicial del rediseño de procesos, estos ajustes deben reportarse al Dueño de proceso y a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, para aprobación. Anexo 2. PR5 MPE2 Procedimiento Elaboración y control de documentos. V.13

El contratista debe calcular las cargas de trabajo para las Regionales de todo el país basados en las cargas levantadas en la Regionales modelo o prototipo de las fases 1 y 2, de tal forma que obtenga el estudio de cargas de todo el Modelo de Operación para todas las Regionales y Centros Zonales del país.

El contratista debe realizar la presentación del resultado del estudio de cargas de los Procesos y Dependencias de ICBF a la Alta Dirección, incluyendo el consolidado de los resultados en formato Excel con el número de personas por perfil, nivel jerárquico, empleo y tiempo estándar para el desarrollo de los procesos y procedimientos del Modelo de Operación del ICBF. Así mismo debe entregar los instrumentos utilizados para el desarrollo de la actividad, y hacer transferencia al ICBF de la metodología aplicada.

6.1.2.3 Entrega de Resultados Estudio de Cargas

Para la entrega final del resultado del estudio de cargas de trabajo del ICBF, el contratista debe consolidar el estudio realizado a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales y el de los demás procesos y dependencias, por nivel jerárquico y empleo para el desarrollo de los procesos y procedimientos del modelo de operación del ICBF.

El estudio de cargas debe contener como mínimo los siguientes informes en Excel, para los 208 Centros Zonales, las 33 Regionales y las 40 Dependencias de la Sede de la Dirección General, así como la presentación del consolidado que muestre la información requerida, para apoyar el análisis y toma de decisiones de la Institución:

- Consolidado que contenga el resultado del número de personas por proceso y por dependencia desagregado por Regional, Centro Zonal y Dependencias de la Sede de la Dirección General
- Resultado del estudio para Defensores de Familia y Equipos Psicosociales de los 208 Centros Zonal de las 33 Regionales, así como el número de Defensores de Familia, número de profesionales del equipo Psicosocial (Trabajadores Sociales, Psicólogos y Nutricionistas) por Defensoría de Familia, y la relación entre el número de equipos por Defensoría de Familia para dar cumplimiento a los requerimientos.
- Número de casos mensuales que se deben atender por Defensores de Familia y Equipos Psicosociales (Trabajadores Sociales, Psicólogos y Nutricionista).
- Estándar de tiempo por proceso, procedimiento del Defensor de Familia y para cada profesional del Equipo Psicosocial (Trabajadores Sociales, Psicólogos y Nutricionista).
- Número de personas por nivel jerárquico del empleo y perfil para cada proceso y procedimiento.
- Hacer entrega de los instrumentos utilizados para el desarrollo de la actividad, transferencia al ICBF de la metodología aplicada.

6.2 CRONOGRAMA

De acuerdo a lo definido en el Anexo 1. Cronograma de Trabajo General, el contratista tendrá las dos primeras semanas para realizar la planeación de la ejecución del contrato, en ellas revisará la información y documentación que reciba por parte del ICBF, contratará y capacitará al personal y realizará las demás actividades que le garanticen el inicio adecuado del proceso.

Para la etapa de “Cargas de Trabajo a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales” el contratista cuenta con máximo ocho semanas, las cuales iniciarán inmediatamente termine la planeación del proceso y le hayan sido aprobados los cronogramas específicos de trabajo para el estudio a Defensores de Familia y Equipos Psicosociales; los resultados de esta etapa deben ser entregados de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.2 del presente documento y a los tiempos establecidos para la entrega de los productos del contrato.

En la ejecución de la etapa “Rediseño de procesos” el contratista contará con once semanas para abarcar los procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de apoyo; así mismo debe efectuar el rediseño del Modelo de Operación, el cual es requisito fundamental para realizar el estudio de cargas para las dependencias y procesos que no son de la etapa de análisis de Defensores de Familia y Equipos Psicosociales.

Luego de ser aprobado el Modelo de operación, debe llevar a cabo la etapa “Cargas de trabajo” la cual debe desarrollarse durante 10 semanas. La presentación de resultados aprobados, debe realizarse en la semana 23.

El contratista debe hacer la entrega del resultado del estudio, en la semana 24, con el fin de que el ICBF, pueda hacer las validaciones requeridas para la aprobación del resultado y los informes presentados, y realizar la retroalimentación para que el contratista haga los ajustes a que haya lugar.

Con el fin de entregar los productos antes descritos, el contratista debe entregar los siguientes cronogramas específicos al supervisor del contrato para su revisión y aprobación:

- Del modelo de operación por procesos, debe ser concertado y aprobado por los Dueños de proceso y el Subdirector de Mejoramiento Organizacional del ICBF.
- Cargas de trabajo del proceso desarrollado por Defensores de Familia y equipos psicosociales, debe ser concertado y aprobado por la Dirección de protección y la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.
- Cargas de trabajo del Modelo de Operación por procesos excepto los desarrollados por los defensores y equipos psicosociales, el cual debe ser concertado y aprobado Dirección de Planeación y la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, para hacer la debida notificación a los Coordinadores de Centro Zonal, Directores Regionales y Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina de la Sede de la Dirección General.

Cada uno de estos cronogramas debe ser presentado para aprobación antes de iniciar cada una de las fases de la ejecución contractual.

6.3 Socialización

El contratista debe incluir en el cronograma las jornadas de socialización posteriores a la aprobación de la documentación de los procesos, donde asegure que todas las personas que deben dar cumplimiento a lo establecido en los documentos tengan la información necesaria para cumplir con el Modelo de Operación por procesos del ICBF.

Para la socialización el contratista debe elaborar el material (impreso y en medio digital, que se validará con el supervisor), realizar la socialización y entregar en los talleres el material de apoyo que se requiera, realizar evaluación a los participantes sobre el tema tratado, tomar constancia de la asistencia y recomendar según el análisis de las evaluaciones, planes de acción para implementar el nivel de competencia de cada servidor. El entrenamiento debe incluir a los servidores de las dependencias involucradas, los integrantes de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional (según directrices del Subdirector de Mejoramiento Organizacional), y demás actores que sean necesarios. Las horas serán determinadas a partir del cronograma de actividades generado en la ejecución del contrato.

Los eventos, la socialización y acompañamiento de la apropiación se realizarán únicamente con los colaboradores de los procesos de la Sede de la Dirección General, en Bogotá.

El contratista debe elaborar el material específico y efectuar las presentaciones requeridas ante la Alta Dirección y ante las entidades que soliciten justificaciones técnicas relacionadas con el Rediseño del Modelo de Operación por Procesos y el Estudio de Cargas de Trabajo.

6.4 Entregables

El Anexo10. Entregables, contiene la tabla que describe los entregables requeridos por cada una de las líneas de trabajo, así como el plazo de entrega y el pago al cual están asociados.

6.4.1 Informes

Los informes para las reuniones semanales, informes consolidados para entrega de producto y los adicionales que el ICBF requiera, deberán contener mínimo los siguientes aspectos:

- Estado detallado del proyecto – se presentará el estado del contrato en todas las actividades presentadas en el cronograma acompañado por gráficos, fotografías, análisis y comentarios.
- Resultados de las actividades a la fecha de presentación.
- Gestión de riesgos – se mostrarán los riesgos detectados en la ejecución con el fin de generar alertas tempranas para tomar acciones preventivas que permitan continuar con la ejecución del contrato.
- Solicitudes de líderes de proceso – se presentarán las solicitudes recibidas por parte de los funcionarios entrevistados en el desarrollo del contrato.
- Hitos – se presentará el avance que permita conseguir productos planteados en el proyecto.
- Road map – se presentará la ruta que permita alcanzar los hitos planteados.
- Agenda – se presentarán las actividades a realizar en la semana siguiente, teniendo en cuenta los posibles retrasos de la semana que se socializa.

Los informes semanales se presentarán en las reuniones de seguimiento que convocará el supervisor del contrato durante todas las semanas de ejecución del mismo, deben ser entregados en medio físico y digital; las reuniones serán concertadas al inicio del contrato.

Los informes consolidados para entrega de producto recogerán lo presentado en los informes semanales que hayan sido entregados a la fecha de entrega de cada producto; deben ser presentados en medio físico y digital.

El contratista deberá entregar cuando así lo determine el ICBF los informes adicionales a que haya lugar.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1 Cumplir con el Anexo 1. Cronograma de Trabajo General definido por el ICBF para el cumplimiento del contrato y ejecutar las actividades necesarias para el cabal cumplimiento del objeto y las características del servicio contratado validadas por el supervisor.
- 7.1.2 Realizar reuniones con los líderes de los procesos de acuerdo con lo establecido en el cronograma específico de trabajo y elaborar material de apoyo y presentar los informes de avance de las actividades requeridos en el numeral 6 del presente documento.
- 7.1.3 Contar con el recurso humano técnico, logístico, idóneo y necesario que permita intervenir simultáneamente todas y cada una de las áreas relacionadas con cada uno de los procesos y fases del estudio de cargas.
- 7.1.4 Mantener el personal necesario para la correcta ejecución del contrato y garantizar la disponibilidad exigida del personal ofrecido en la propuesta. En caso de necesitar el cambio de alguna de las personas propuestas, deberá realizar el cambio por alguien de igual o mejores calidades que la persona ofrecida, previa aceptación por parte del supervisor del contrato
- 7.1.5 Realizar transferencia del conocimiento, el modelo, herramientas y metodologías utilizadas para el rediseño del modelo de operación y el estudio y análisis de cargas de trabajo al ICBF.
- 7.1.6 Elaborar oportunamente acta de todas las reuniones (regulares, extraordinarias y de acompañamiento), y entregarlas debidamente firmadas por los participantes al ICBF.
- 7.1.7 Entregar al ICBF la totalidad de los documentos generados en el desarrollo del contrato con el fin de que los mismos reposen en la carpeta del mismo, de conformidad con las normas y especificaciones del Sistema de Gestión Documental del ICBF y las normas de la Ley General de Archivo.

7.2 Obligaciones generales

- 7.2.1 Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
- 7.2.2 Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3 Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del contrato.

- 7.2.4 Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.
- 7.2.5 Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.6 Mantener los precios presentados en la oferta o resultantes del concurso de mérito, durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7 Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.8 Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.9 Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.10 Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3 Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:

7.3.1 Para el eje de Calidad

- 7.3.1.1 Referir el diseño e implementación de un procedimiento de Selección de Personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- 7.3.1.2 Socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).

7.3.2 Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional

- 7.3.2.1 Referir el diseño e implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.
- 7.3.2.2 Afiliar al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales a todo el personal involucrado directa o indirectamente con el desarrollo del presente contrato
- 7.3.2.3 Programar a todo el personal para recibir inducción en seguridad y salud en el trabajo, antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF.
- 7.3.2.4 Suministrar a sus trabajadores todos los Elementos de Protección Personal requeridos para la realización de sus actividades y garantizar el uso correcto de éstos durante la ejecución de los trabajos, en caso de deterioro o daño el remplazo deberá hacerse forma inmediata.
- 7.3.2.5 Presentar al ICBF la matriz de riesgos ocupacionales, un plan para su control y los procedimientos de seguridad y salud ocupacional, en el que se definan objetivos y se tracen metas de acuerdo a la identificación de peligros.

- 7.3.2.6 Designar por escrito, al momento de legalizar el contrato, un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- 7.3.2.7 Durante la ejecución del contrato el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias que sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidas o establezca la ley y los organismos de control.
- 7.3.2.8 Garantizar por parte del contratista, las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa, para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
- 7.3.2.9 Reportar por parte del contratista a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
- 7.3.2.10 Suspender por parte del ICBF, trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales e internacionales o a la normatividad legal.
- 7.3.2.11 Presentar por parte del contratista la relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

7.3.3 Para el eje Ambiental

- 7.3.3.1 Establecer por parte del contratista, de acuerdo a la actividad a desarrollar, el análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados al contrato que vaya a ejecutar; establecer las acciones tendientes a reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales significativos.
- 7.3.3.2 Establecer que el personal vinculado reciba inducción sobre el Sistema Integrado de Gestión.

7.3.4 Para el eje de Política de Seguridad de la Información

- 7.3.4.1 Garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

7.3.5 Para el eje de Innovación

- 7.3.5.1 Promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los beneficiarios

8 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Todo el territorio nacional.

9 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato, se contará a partir de la suscripción del acta de inicio y hasta el 30 de diciembre de 2015, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato

10 FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Un primer pago correspondiente al quince por ciento (15%) del valor contratado contra la entrega de los productos descritos en la tabla de entregables del numeral 6.4.

Un segundo pago correspondiente al quince por ciento (15%) del valor contratado contra la entrega de los productos descritos en la tabla de entregables del numeral 6.4.

Un tercero pago correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor contratado contra la entrega de los productos descritos en la tabla de entregables del numeral 6.4.

Un cuarto pago correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor contratado contra la entrega de los productos descritos en la tabla de entregables del numeral 6.4.

Un quinto y último pago correspondiente al treinta por ciento (30%) del valor contratado contra la entrega de los productos descritos en la tabla de entregables del numeral 6.4.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11 TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, el ICBF ha preparado este anexo, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el Pliego de Condiciones.

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación se encuentran en el Anexo 8. Matriz Riesgos.

12 ANEXOS

- Anexo 1. Cronograma de Trabajo General. (Excel)
- Anexo 2. PR5 MPE2 Procedimiento Elaboración y control de documentos. V.13 (PDF)
- Anexo 3 Personal Mínimo Requerido. (Word)
- Anexo 4. Metodología para revisar y ajustar el modelo de operación por procesos del ICBF. (PowerPoint)
- Anexo 5. Número de personas por Regional y Sede de la Dirección General. (Excel)
- Anexo 6. Distribución de Regionales y Centros Zonales por fase. (Excel)
- Anexo 7. Metodología de Validación de información para el estudio de cargas de trabajo del ICBF (PowerPoint)
- Anexo 8. Matriz de Riesgos. (Excel)
- Anexo 9. Distribución de Macroregiones. (Excel)
- Anexo 10. Entregables. (Excel)

13 ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.



Elaboró	Revisó	Aprobó
Ana María García Profesional Dirección de Planeación y Control de Gestión	Natalia Dominguez Subdirector de Mejoramiento Organizacional	Juan Carlos Bolívar Director Planeación y Control de Gestión