 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	P21.DE	15/05/2026
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	Versión 6	Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para la identificación de necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas y grupos de valor del ICBF como insumo para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y la generación de valor público.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la preparación de los instrumentos para determinar y actualizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y culmina con la comunicación y publicación de los resultados. Aplica en el ámbito Nacional, Regional y Zonal en especial a los ejes del Sistema Integrado de Gestión (SIGE).

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

**3.1** Las partes interesadas del ICBF y su respectiva definición por grupos de valor están descritas en el **A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de las Partes Interesadas y Grupos de Valor**, el cual deberá mantenerse actualizado conforme a los cambios de contexto, normativos y del entorno.

**3.2** La Dirección de Planeación y Control de Gestión, a través de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional lidera la identificación y actualización de necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales están enmarcadas en los cuatro ejes del SIGE, este ejercicio se realizará como mínimo una vez al año o cuando se presenten cambios significativos en la Entidad.


**3.3** La identificación de las necesidades y expectativas por cada parte interesada se realiza mediante el uso de diferentes instrumentos y/o espacios de deliberación como: entrevistas, encuestas, reuniones de equipo o lo determinado en cada vigencia para el abordaje de estas desde cada proceso responsable.

**3.4** Después de aplicados los mecanismos o instrumentos determinados para actualizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se debe recopilar, consolidar y analizar la información. Por lo tanto, los resultados serán plasmados en el **A2.P21.DE Anexo de Actualización de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF**.

**3.5** Cuando se identifiquen cambios relevantes en una parte interesada o en sus grupos de valor, se deberán actualizar las necesidades y expectativas de dicha parte independientemente el ciclo de actualización descrito en el **A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de las Partes Interesadas y Grupos de Valor**.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

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

	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	P21.DE	15/05/2026
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	Versión 6	Página 2 de 6

- 3.6.** Las necesidades y expectativas de las partes interesadas que estén asociadas con aspectos ambientales, impactos ambientales, cumplimiento de requisitos legales ambientales o desempeño ambiental institucional deberán ser analizadas bajo un enfoque basado en riesgos y oportunidades, y articuladas con los instrumentos del Sistema de Gestión Ambiental, tales como la matriz de requisitos legales ambientales, la identificación de aspectos e impactos ambientales, los objetivos ambientales y los planes de acción correspondientes.
- 3.7.** Las necesidades y expectativas relacionadas con la seguridad de la información deberán ser analizadas considerando los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, e integradas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), conforme a los lineamientos de la ISO/IEC 27001:2022. Los resultados del análisis de partes interesadas deberán ser insumo para la gestión de riesgos institucionales, la formulación de planes, programas y proyectos, así como para la definición de indicadores y controles dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- 3.8.** La información generada en el proceso de identificación y análisis de partes interesadas deberá ser documentada, conservada y controlada como información documentada, garantizando su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<b>Inicio</b>				
1	Establecer los instrumentos para la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la vigencia anterior, se definirá el instrumento y estrategia para la validación o actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Nota: este instrumento será revisado entre los cuatro ejes del SIGE	Subdirector de Mejoramiento Organizacional  Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Correo electrónico

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

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



**PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

P21.DE

15/05/2026

**PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE  
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES  
INTERESADAS**

Versión 6

Página 3 de 6

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2	Revisar y validar las necesidades y expectativas propuestas	Los ejes y dependencias participantes en el ejercicio de partes interesadas del ICBF verificarán la pertinencia de las necesidades y expectativas vigentes de las partes interesadas y, cuando sea requerido, procederán a su actualización, modificación o a la identificación de nuevas necesidades y expectativas, en coherencia con el contexto institucional y del entorno.	Profesional Dirección de Talento Humano  Profesional Dirección Administrativa  Profesional Dirección de Tecnologías de la Información  Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional  Profesional Dirección Relación con la Ciudadanía  Profesional Oficina de Cooperación  Profesional Dirección Sistema Nacional de Bienestar Familiar  Profesional Promotor EPICO  Subdirector de Mejoramiento Organizacional	Instrumento aplicado para la validación de la información  Correo electrónico
4	Consolidar información	De acuerdo con la información enviada por cada responsable de la validación y según los resultados de los instrumentos o estrategias utilizadas, se procede a consolidar la información.  Posterior a esto se realizará la validación final por los profesionales de los ejes del SIGE	Subdirector de Mejoramiento Organizacional  Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Correo electrónico

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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



**PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

P21.DE

15/05/2026

**PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE  
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES  
INTERESADAS**


Versión 6

Página 4 de 6

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5 P.C	Validar pertinencia de las necesidades y expectativas por parte interesada	<p>Los ejes del SIGE y a las dependencias Misionales, revisaran la información aportada, con base en los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posible influencia que tengan las necesidades y expectativas en el desempeño o decisiones del ICBF.</li> <li>• El posible impacto en el contexto interno o externo</li> <li>• El efecto que puedan producir en el diseño y desarrollo y actualización de los servicios que presta el Instituto.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> se enviará a las Direcciones Misionales, para validación las necesidades y expectativas del eje de calidad, de las partes interesadas usuarios, comunidad, proveedores y sociedad.</p>	<p>Profesional Dirección de Talento Humano</p> <p>Profesional Dirección Administrativa</p> <p>Profesional Dirección de Tecnologías de la Información</p> <p>Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional</p> <p>Profesional Dirección de Primera Infancia</p> <p>Profesional Dirección de Infancias y Adolescencias</p> <p>Profesional Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos</p> <p>Profesional Dirección de Nutrición</p> <p>Profesional Dirección de Protección especial</p>	Correo electrónico
5	Actualizar y publicar documento de necesidades y expectativas	De acuerdo con las validaciones previas, se actualiza y se publica los anexos asociados a este procedimiento.	<p>Subdirector de Mejoramiento Organizacional</p> <p>Profesional y Subdirector de Mejoramiento Organizacional</p>	A2.P21.DE Anexo de Actualización de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF
6	Comunicar los resultados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Mediante divulgación se da a conocer la actualización final de las necesidades y expectativas de las partes interesadas a todos los colaboradores del ICBF.	Director de Planeación y Control de Gestión	Correo electrónico
<b>Fin</b>				

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

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

	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	P21.DE	15/05/2026
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	Versión 6	Página 5 de 6

P.C.: Punto de Control

**5. RESULTADO FINAL:** documento con las necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas actualizado y divulgado a todos los colaboradores del ICBF.

## 6. DEFINICIONES:

- **Expectativa<sup>1</sup>:** deseos o necesidades no siempre explícitos de las partes interesadas que, al cumplirse, añaden valor, mejoran la percepción del servicio y reducen riesgos.
- **Grupos de Valor<sup>2</sup>:** medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
- **Necesidad<sup>3</sup>:** carencia u obligación esencial, generalmente explícita, contractual o legal de una parte interesada que la organización debe satisfacer para asegurar la calidad.
- **Parte Interesada<sup>4</sup>:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **Requisito<sup>5</sup>:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultado<sup>6</sup>:** desenlace medible y verificable de la aplicación de un proceso, producto o servicio, alineado con los objetivos de calidad y las necesidades de las partes interesadas.
- **Valor Público<sup>7</sup>:** es el valor que los ciudadanos otorgan a los bienes, servicios, regulaciones y políticas públicas que recibe del Estado.
- **Ámbito<sup>8</sup>:** define los límites de aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en una organización.

<sup>1</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad.

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-Glosario

<sup>3</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad.

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-Glosario

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-Glosario


<sup>6</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad.

<sup>7</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad

<sup>8</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

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

	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	P21.DE	15/05/2026
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	Versión 6	Página 6 de 6

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Política de Planeación Institucional inmersa en la dimensión Dirección Estratégico y Planeación
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- Norma ISO / IEC 27001:2022
- Norma ISO 45001:2018

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
No aplica	No aplica

## 9. ANEXOS:

A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de las Partes Interesadas y Grupos de Valor.

A2.P21.DE Anexo de Actualización de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
1/11/2024	P21.DE.V5	Se ajusta objetivo, alcance, se modifica política de operación 3.4, se incluyen políticas de operación 3.5,3.6,3.7 y 3.8, se ajustan las actividades y responsables de las actividades y se modifican las definiciones
26/08/2022	P21.DE.V4	1. Se ajustan los nombres de los anexos de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF. 2. Se modifica la descripción de la actividad #2 y 5 y los responsables de las actividades # 1, 2 y 4. 3. Se ajusta el registro de la actividad # 5.
13/10/2021	P21.DE V3	Se incluye en la sección de anexos al Anexo 2 Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF, el cual se crea como una presentación interactiva para facilitar la consulta de las necesidades y expectativas que han sido identificadas en el ICBF
12/03/2020	P21.DE V2	Se modifican las actividades 2 y 3 en cuanto a los responsables, adicional a esto se modifica la descripción de la actividad 3
04/02/2020	P21.DE V1	Se incluye a este procedimiento el anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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