



**PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 1 de 15

## INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta a continuación resume de manera general la operación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, tratando de incorporar un enfoque sistémico en el cual la integración y la comunicación entre procesos son pilares del desarrollo Institucional y por supuesto, del mejoramiento continuo que se asume frente a los grupos de interés. El compromiso adquirido por la Alta Dirección y sus servidores públicos ha sido fundamental para la adopción de un esquema de administración basado en procesos, en la cual intervienen distintos actores de diferentes áreas o dependencias de una forma secuencial, organizada, con responsabilidades claras y con puntos de control establecidos, que permitan evidenciar el valor agregado de dichos procesos

El mapa de procesos es una herramienta que permite al ICBF, integrar una serie de acciones encaminadas a articular la gestión, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los ciudadanos.

Para la elaboración de este documento se tuvo en cuenta lo dispuesto en Modelo Estándar de Control Interno MECI: Manual de Implementación”, Departamento Administrativo de la Función Pública, Bogotá Marzo de 2006, la Guía de Rediseño Institucional de Entidades Públicas, emitida en el año 2014 por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Guía de Modernización de Estado Colombiano, Bogotá, D.C., Junio de 2012 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Manual Operativo del MIPG emitido en el año 2019 por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

## MARCO CONCEPTUAL

### Modelo de Operación por Procesos (Cadena de Valor)

La orientación del modelo de operación por procesos (cadena de valor) se establece a partir de la identificación sistemática y la gestión de los diferentes procesos del ICBF interrelacionados, esta cadena de valor se concibe a través de la identificación de numerosas actividades relacionadas entre sí, las cuales proporcionan vínculos entre los procesos que hacen parte de un sistema.

De acuerdo con lo definido por la norma ISO9001 “El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo

*¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 2 de 15

PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.” (ISO, 2015)

La herramienta para representar el modelo de operación es el mapa de procesos, el cual se encuentra definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP como la *representación gráfica que muestra la estructura e interacciones entre los diferentes procesos que desarrolla la entidad a nivel general*. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014)

Así mismo el MIPG promueve determinar claramente la(s) cadena(s) de entrega (actuales mapas de procesos) más adecuada(s) para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019)

De acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad (CLAD: 2008), la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública (CLAD: 2008). Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019)

Los procesos se clasifican en estratégicos, misionales, apoyo, y evaluación o control. Para esta clasificación, se toman las definiciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP:

**Procesos Estratégicos:** Aquellos que orientan, evalúan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.

**Procesos Misionales:** Son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la organización; su objetivo fundamental es entregar los productos o servicios que el cliente o usuario requiere para satisfacer sus necesidades. Estos procesos también se conocen como críticos misionales o claves de la organización.

**Procesos de Apoyo:** Son aquellos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la organización.

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 3 de 15

**Procesos de Evaluación /Control:** Son aquellos que adelantan las dependencias responsables de verificar que los resultados y acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.

El modelo de operación por procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se encuentra armonizado con la estructura funcional del Instituto, reglamentada por el Decreto 0987 de 2012, modificada por los Decretos 1927 de 2013 y 879 de 2020.

### **Enfoque Sistémico**

El modelo de operación por procesos del ICBF esta definido bajo un enfoque sistémico ya que se define un conjunto de procesos interrelacionados y los recursos necesarios para la consecución de los objetivos institucionales definidos en la planeación estratégica del Instituto, teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la prestación de los servicios de la entidad.

**Sistema:** Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**Entradas:** Las entradas son los elementos e ingresos del sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información. Las entradas constituyen la fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas.

**Proceso:** El proceso es una serie de actividades que se desarrollan secuencial y lógicamente con el fin de elaborar un producto o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

**Salidas:** Las salidas de los sistemas son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Las mismas son el resultado del funcionamiento del sistema o, alternativamente, el propósito para el cual existe el sistema.

### **Gestión por Procesos**

Una mejor gestión será el resultado del análisis permanente de los procesos y procedimientos de una organización. “Desde el punto de vista macro, los procesos se constituyen en el factor clave para manejar o dirigir una organización” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014)

Un proceso se define como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

*¡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**

A10.MS.DE

31/03/2021

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

Versión 1

Página 4 de 15

El modelo de operación por procesos armoniza la misión de la entidad con la visión de la administración. Es claro que la misión emana de la constitución y la ley, pero la visión la impone quien administra a través de la fijación de unas políticas que tiende a materializar a través de la fijación de objetivos, pero éstos solamente son alcanzables en la medida que la organización, alinee sus esfuerzos hacia la combinación adecuada de las funciones en un esquema sistémico de procesos.

En cada trabajo realizado se utilizan materias primas o insumos, se desarrollan actividades que agregan valor y, como consecuencia, se produce un resultado; por ello, no hay producto o servicio que no sea el fruto de un proceso de trabajo.

Algunos de los aspectos que identifican los procesos son:

- Generalmente incluyen actividades que se realizan en forma transversal al interior de la organización. Esto implica que en la ejecución del proceso participan diferentes dependencias.
- Cada proceso tiene una salida única que lleva consigo un objetivo propuesto para que tenga una razón de ser.
- Existe una unidad administrativa responsable ante la entidad por el desarrollo unificado de cada proceso.

### **Construcción del Mapa de Procesos (Cadena de Valor)**

Tomando como marco de referencia las metodologías establecidas en los documentos de la Guía para el Rediseño Institucional de Entidades Públicas año 2014, el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Guía de Modernización del Estado Colombiano año 2009, en la vigencia 2016, por medio de una consultoría liderada por la firma Tzikin Aaj, el instituto realizó el análisis del Modelo de Operación por Procesos, desarrollando las siguientes fases:

#### **Fase 1. Diagnóstico y conceptualización del modelo de operación por procesos que se encontraba vigente en 2015**

Dado que el modelo de operación por procesos contribuye al cumplimiento del componente Direccionamiento Estratégico, al clarificar las acciones básicas sobre las cuales enfocarse para mantener a la entidad alineada con sus propósitos, las necesidades de la población a atender y a facilitar una Estructura Organizacional eficiente, que permita coordinar y mantener bajo control cada uno de los procesos, a fin de obtener de ellos productos y/o servicios que satisfagan las expectativas de la ciudadanía y de los grupos de interés, se inició con un diagnóstico situacional que permitió hacer una primera aproximación a las principales debilidades y fortalezas.

*¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

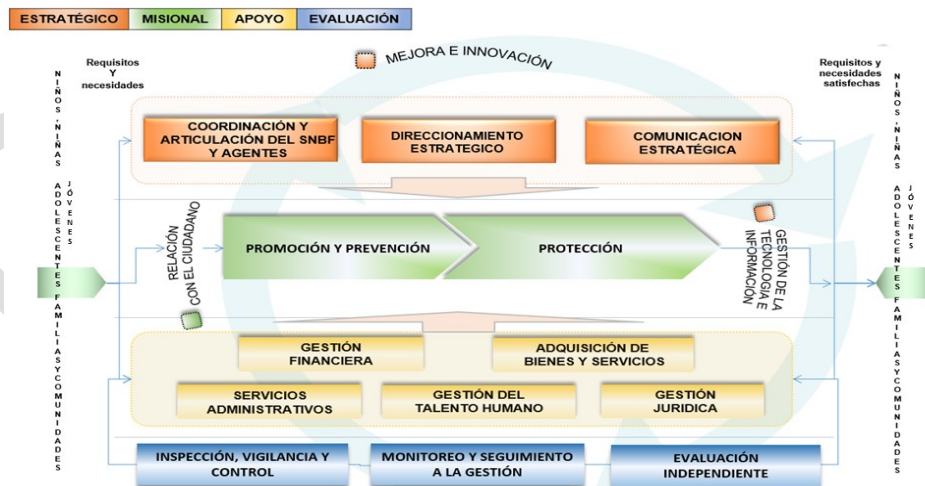
Página 5 de 15

Con el propósito de determinar si los procesos descritos eran adecuados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, si deben realizarse y cómo pueden hacerse más eficiente, se realizó una revisión profunda al modelo de operación vigente en 2015 y su documentación asociada, para lo cual se realizó la revisión y análisis de la estructura documental asociada al modelo de operación por procesos, reuniones de entendimiento de procesos con la SMO, entrevistas de profundización con los dueños de proceso, mesas de discusión y mesas de validación.

### Fase 2. Definición de Mapa de Procesos

La metodología aplicada, para la elaboración del mapa de procesos se desarrolló tomando como referencia la Guía para el Rediseño Institucional de Entidades Públicas Departamento Administrativo de la Función Pública año 2014, realizando: a. Diagnostico situacional, b. Análisis de proceso e integración de actividades, c. Identificación de grupos de interés, necesidades y líneas de atención, d. Construcción de propuesta de mapa de proceso en talle con el Comité Directivo del ICBF, y e. Definición de procesos a intervenir.

El ICBF identifica los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, e identifica la interacción entre los procesos, representados en los mapas que se ilustran a continuación, los cuales están conformados en los niveles: estratégico (naranja), misional (verde), apoyo (amarillo) y evaluación (azul).



*¡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**

A10.MS.DE

31/03/2021

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

Versión 1

Página 6 de 15

Los procesos definidos en el modelo de operación por procesos (cadena de valor) están articulados con los objetivos estratégicos y se ajustan con precisión al propósito de la Entidad permitiendo la efectividad en la operación de la Entidad y la atención a su población objetivo. Los 16 procesos que conforman el mapa de procesos del ICBF se encuentran caracterizados bajo la estructura del ciclo PHVM (Planear, Hacer, Verificar y Mejorar).

A continuación, se describen los objetivos de los procesos y se enuncian sus componentes:

Tipo	Proceso	Objetivo
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Orientar en la definición, formulación, y evaluación de las políticas, planes, programas, lineamientos, manuales, estrategias y proyectos para lograr el cumplimiento de la plataforma estratégica y responsabilidades asignadas al Instituto.
	<b>Coordinación y Articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Agentes.</b>	Coordinar y fortalecer técnicamente a los agentes e instancias del Sistema Nacional de Bienestar Familiar para lograr la protección integral de Niños, Niñas, adolescentes y el fortalecimiento familiar, con enfoque diferencial en todo el territorio nacional y gestionar alianzas para apoyar los programas y proyectos del ICBF.
		Componentes
	<b>Comunicación Estratégica.</b>	Asesorar, diseñar e implementar estrategias de comunicación para la movilidad y pedagogía social en la promoción de la garantía de derechos de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y las familias, así como divulgar la gestión del ICBF y el posicionamiento de su imagen.
	<b>Mejora e Innovación.</b>	Liderar la implementación del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión y fomentar la cultura de la calidad, a través de la generación de estrategias, metodologías y planes, con un enfoque de gestión por procesos y pensamiento basado en riesgos que conduzcan a la mejora continua, innovación, gestión del conocimiento y excelencia en la prestación del Servicio.
	<b>Gestión de la Tecnología e Información.</b>	Orientar la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC - articulada con la estrategia de negocio, generando valor en el marco de las políticas y lineamientos establecidos por la autoridad competente.
Componentes		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecnología</li> <li>▪ Información</li> </ul>
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	<b>Promoción y Prevención.</b>	Liderar de manera articulada el diseño y desarrollo de programas, modalidades, estrategias, planes y proyectos para la promoción de derechos y la prevención de vulneraciones en el marco de un enfoque diferencial de manera integral para los usuarios de los servicios del ICBF.
		Componentes

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 7 de 15

Tipo	Proceso	Objetivo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familia</li> <li>▪ Nutrición</li> </ul>
	<b>Protección.</b>	Liderar el diseño, actualización y desarrollo de planes, programas, proyectos, lineamientos y demás documentos para la prestación de los servicios de protección, asegurando actuaciones oportunas y con calidad que restablezcan los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos.
	Componentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad Penal Adolescente</li> <li>▪ Restablecimiento de Derechos</li> <li>▪ Adopciones</li> </ul>
	<b>Relación con el Ciudadano</b>	Acercar el ICBF a la ciudadanía, a través del acceso a la información, los servicios de la entidad y el impulso a la estrategia de participación ciudadana.
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>Adquisición de bienes y servicios.</b>	Adquirir los bienes y servicios que requiere la entidad para el cumplimiento de su misión institucional, con criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y transparencia bajo los parámetros de ley establecidos
	Componentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abastecimiento</li> <li>▪ Contratación</li> <li>▪ Convenios</li> </ul>
	<b>Gestión del Talento Humano</b>	Atraer, vincular y desarrollar al mejor talento humano garantizando la aplicación de las normas que rigen a los colaboradores para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.
	Componentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Humana</li> <li>▪ Control Interno Disciplinario</li> </ul>
	<b>Gestión Financiera</b>	Liderar el manejo eficiente de los recursos financieros, el seguimiento y control del recaudo, presupuesto, tesorería y contabilidad.
	<b>Gestión Jurídica</b>	Asesorar jurídicamente los asuntos de carácter misional, estratégico y administrativo del ICBF; mediante el análisis, el estudio normativo, constitucional y doctrinario, formulando conceptos, estrategias constitucionales, actos administrativos y realizando el cobro coactivo, ejerciendo la defensa judicial, administrativa y extrajudicial del Instituto; para garantizar el efectivo cumplimiento de la misión, los objetivos de la entidad y evitando los riesgos de desviación en la aplicación normativa.
	<b>Servicios Administrativos</b>	Gestionar, administrar y controlar los recursos, bienes y servicios de apoyo para garantizar la misionalidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Evaluación Independiente</b>	Apoyar a la Dirección en la toma de decisiones y generación de acciones orientadas al cumplimiento de objetivos, metas y obligaciones, mediante la realización de auditorías, evaluaciones, seguimientos, asesorías y la coordinación y/o atención a requerimientos de entes externos de control.
	<b>Inspección,</b>	Realizar inspección, vigilancia y control a las personas jurídicas que

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 8 de 15

Tipo	Proceso	Objetivo
	<b>vigilancia y control.</b>	prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar para determinar las condiciones de cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo con la modalidad y población atendida.
	<b>Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</b>	Diseñar, recolectar, sistematizar y analizar los datos y la información generada por los procesos del ICBF en el desarrollo de sus actividades, con el fin de realizar seguimiento a la gestión institucional, y contribuir a la toma de decisiones basada en evidencias y a la mejora continua de la entidad.

Los procesos definidos en el modelo de operación están articulados con los objetivos estratégicos y se ajustan con precisión al propósito de la Entidad permitiendo la efectividad en la operación de la Entidad y la atención a su población objetivo, tal como se evidencia a través del siguiente análisis, en donde es importante tener en cuenta que las Regionales y Centros Zonales participan transversalmente en todos los procesos.

Alineación Estratégica (Objetivos)	Procesos
Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.	<b>Direccionamiento Estratégico</b> <b>Promoción y Prevención</b> <b>Protección</b> <b>Inspección, Vigilancia y Control</b>
Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información	<b>Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes</b> <b>Gestión de la Tecnología e Información</b> <b>Comunicación Estratégica</b> <b>Gestión Jurídica</b> <b>Servicios Administrativos</b> <b>Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</b>
Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.	<b>Direccionamiento Estratégico</b> <b>Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes</b> <b>Adquisición de Bienes y Servicios</b> <b>Gestión Financiera</b> <b>Servicios Administrativos</b>
Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.	<b>Direccionamiento Estratégico</b> <b>Promoción y Prevención</b> <b>Mejora e innovación</b>

¡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**

A10.MS.DE

31/03/2021

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

Versión 1

Página 9 de 15

Alineación Estratégica (Objetivos)	Procesos
	<b>Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</b>
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.	<b>Direccionamiento Estratégico</b> <b>Promoción y Prevención</b> <b>Mejora e innovación</b> <b>Comunicación Estratégica</b> <b>Relación con el Ciudadano</b> <b>Gestión del Talento Humano</b> <b>Evaluación independiente</b> <b>Inspección, Vigilancia y Control</b>
Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.	<b>Servicios Administrativos</b>
Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF	<b>Gestión del Talento Humano</b>
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.	<b>Gestión de la Tecnología e Información</b>

En este mismo sentido se encuentra coherencia y correspondencia entre la estructura de la entidad y el modelo de operación por procesos adoptado por el ICBF, tal como se muestra a continuación:

Procesos	Área Responsable	Análisis de la permanencia y pertinencia del proceso	¿Existe conflicto de competencias al interior del instituto o intersectorial?	¿El proceso se debe mantener?
Direccionamiento estratégico	Dirección de Planeación y Control de Gestión Oficina de Gestión Regional	Permite establecer hacia dónde va la Entidad, cómo se podría mejorar y abordar la gestión estratégica de los servicios, así como realizar la planeación y seguimiento a corto, mediano y largo plazo de la Entidad y gestionar y controlar la ejecución presupuestal.	NO	Sí

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 10 de  
15

Procesos	Área Responsable	Análisis de la permanencia y pertinencia del proceso	¿Existe conflicto de competencias al interior del instituto o intersectorial?	¿El proceso se debe mantener?
Coordinación y articulación del SNBF y agentes	Dirección Sistema Nacional de Bienestar Familiar	Es necesario para garantizar el cumplimiento del papel del ICBF en el SNBF para garantizar la atención integral a la niñez y adolescencia con la adecuada coordinación y articulación de los agentes del Estado y la comunidad.	NO	SÍ
Comunicación estratégica	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se requiere para posicionar a la Entidad ante los diferentes grupos de valor, en lo interno coadyuva a alinear y movilizar al personal hacia la estrategia institucional y cultura organizacional.	NO	SÍ
Mejora e innovación	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Es indispensable para verificar transversal y constantemente si la calidad de los servicios se adecúa a los intereses de los grupos de valor y para buscar la efectividad de la gestión institucional a través del análisis y definición del sistema integrado de gestión orientado hacia la mejora continua.	NO	SÍ
Gestión de tecnología e información	Dirección de Información y Tecnología	Viabiliza y lidera la estrategia de gobierno digital y seguridad de la información y manejo de datos, Facilita el uso de las tecnologías para agilizar la gestión y acercar al ciudadano al Instituto.	NO	SÍ
Promoción y prevención	Dirección de Primera Infancia Dirección de Niñez Dirección de Adolescencia y Juventud Dirección de Familias y Comunidades Dirección de Nutrición	Corresponde a los fines y metas institucionales de promover el desarrollo integral de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y sus familias en condiciones armónicas de acuerdo con sus circunstancias y condiciones particulares, previniendo la vulneración de su interés superior y sus derechos.	NO	SÍ

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 11 de  
15

Procesos	Área Responsable	Análisis de la permanencia y pertinencia del proceso	¿Existe conflicto de competencias al interior del instituto o intersectorial?	¿El proceso se debe mantener?
Protección	Dirección de Protección	Corresponde a los fines y metas institucionales relacionados con el proceso administrativo de restablecimiento de derechos y el sistema de responsabilidad penal adolescente en el marco de la justicia restaurativa, de verdad y reparación, protegiendo los derechos de los adolescentes en conflicto con la ley.	NO	SÍ
Relación con el ciudadano	Dirección de Servicios y Atención	Es necesario para incorporar las políticas gubernamentales en materia de atención al ciudadano y al usuario, permite comprender y resolver los requerimientos e inquietudes de los grupos de valor de la Entidad y los usuarios.	NO	SÍ
Adquisición de bienes y servicios	Dirección de Contratación Dirección de Abastecimiento Oficina de Cooperación y Convenios	Es indispensable para disponer de los bienes y servicios requeridos para la normal operación de la Entidad en óptimas condiciones.	NO	SÍ
Gestión del Talento humano	Dirección de Gestión Humana Oficina de Control Interno Disciplinario	Se requiere para el ingreso, desarrollo y retiro de los servidores necesarios para la normal ejecución de las funciones, procesos y proyectos de la Entidad orientado al logro de una relación de sinergia para alcanzar los fines y metas institucionales a través de las rutas de felicidad, crecimiento, servicio y calidad.  Por otra parte, es menester dar cumplimiento a la Ley 1952 de 2019 adelantando las indagaciones e investigaciones disciplinarias y velar por la correcta actuación de	NO	SÍ

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 12 de  
15

Procesos	Área Responsable	Análisis de la permanencia y pertinencia del proceso	¿Existe conflicto de competencias al interior del instituto o intersectorial?	¿El proceso se debe mantener?
		los servidores públicos y tomar las medidas de carácter preventivo de los hechos disciplinables.		
Gestión Financiera	Dirección Financiera	Es necesaria para el registro y verificación de los hechos contables, el manejo presupuestal y de tesorería requerido para dar soporte al normal funcionamiento del Instituto, dando cumplimiento a las leyes vigentes en la materia.	NO	SÍ
Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	Es indispensable para establecer la posición jurídica de la Entidad y asumir la defensa jurídica, administrativa y extrajudicial cuando haya lugar a ello, así como asesorar en la gestión de los bienes mostrencos.	NO	SÍ
Servicios administrativos	Dirección Administrativa	Se requiere para gestionar la disponibilidad de los recursos, bienes y servicios que dan soporte al normal funcionamiento del Instituto.	NO	SÍ
Evaluación independiente	Oficina de Control Interno	Permite dar cumplimiento a la ley 87/ 93 Ley 489/98 y Ley 47/11 y realizar la evaluación independiente de todo el sistema de control interno del Instituto fomentando una cultura de autocontrol y promoviendo la implementación de acciones correctivas cuando se identifican oportunidades de mejora. Igualmente es indispensable para la articulación de la relación con los entes de control.	NO	SÍ
Inspección, vigilancia y control	Oficina del Aseguramiento de la Calidad	Es indispensable para garantizar el cumplimiento de los criterios normativos y de calidad de los servicios prestados por terceros en pro del interés superior de los menores y la satisfacción de los usuarios.	NO	SÍ

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 13 de  
15

Procesos	Área Responsable	Análisis de la permanencia y pertinencia del proceso	¿Existe conflicto de competencias al interior del instituto o intersectorial?	¿El proceso se debe mantener?
Monitoreo y seguimiento a la gestión	Subdirección de Monitoreo y Evaluación	Permite la disponibilidad de información y datos de manera confiable, veraz y oportuna sobre la gestión institucional facilitando la toma de decisiones orientada hacia la efectividad y la mejora continua.	NO	SÍ

Es importante precisar que el ICBF geográficamente cuenta con una Sede de la Dirección General, una sede alterna en el centro comercial Metrópolis (Bogotá D.C.), treinta y tres (33) Direcciones Regionales en el nivel departamental y doscientos quince (215) Centros Zonales a nivel municipal, con cobertura nacional en los 1.123 Municipios para ejecutar los programas y servicios del Instituto a favor de la niñez, la familia y las comunidades. En este sentido se debe aclarar que las regionales se clasifican de acuerdo con su estructura interna y el número de centros zonales a su cargo (Artículos 3, 4 y 5 de la Resolución 2859 del 24 de abril de 2013), por lo tanto se definen Líderes de Procesos que se encuentran en la Sede de la Dirección General y responsables de los procesos a nivel nacional, regional y territorial para cada uno de los procesos que conforman el Modelo de Operación.

Procesos	Líder del Proceso	Responsable de Proceso por Nivel		
		Nacional	Regional	Zonal
Direccionamiento estratégico	Director (a) General del ICBF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director (a) de Planeación y Control de Gestión</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Regional</li> <li>• Subdirector (a) General</li> </ul>	Director (a) Regional	Coordinador (a) Centro Zonal
Coordinación y articulación del SNBF y agentes	Director (a) Sistema Nacional de Bienestar Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director (a) Sistema Nacional de Bienestar Familiar</li> <li>• Subdirectores de Articulación Nacional y Territorial del Sistema Nacional de Bienestar Familiar</li> <li>• Jefe de Oficina de Cooperación y Convenios</li> </ul>	Director (a) Regional	Coordinador (a) Centro Zonal
Comunicación estratégica	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</li> </ul>	Director (a) Regional	Coordinador (a) Centro Zonal

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 14 de  
15

Procesos	Líder del Proceso	Responsable de Proceso por Nivel		
		Nacional	Regional	Zonal
Mejora e innovación	Director (a) de Planeación y Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector (a) de Mejoramiento Organizacional</li> </ul>	Coordinador (a) Grupo Planeación y Sistemas o quien haga sus veces	Coordinador (a) Centro Zonal
Gestión de tecnología e información	Director (a) de Información y Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector(a) de Sistemas Integrados de Información</li> <li>Subdirector(a) de Recursos Tecnológicos</li> <li>Director(a) de Planeación y Control de Gestión</li> </ul>	Director (a) Regional  Coordinador (a) Grupo Planeación y Sistemas o quien haga sus veces	No Aplica
Promoción y prevención	Subdirector (a) General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) de Primera Infancia</li> <li>Director (a) de Infancia</li> <li>Director (a) de Adolescencia y Juventud</li> <li>Director (a) de Familias y Comunidades</li> <li>Director (a) de Nutrición</li> </ul>	Director (a) Regional  Coordinador (a) de Asistencia Técnica o Coordinador (a) de Ciclos de Vida y Nutrición	Coordinador (a) Centro Zonal
Protección	Subdirector (a) General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) de Protección</li> </ul>	Director (a) Regional  Coordinador (a) de Asistencia Técnica, Coordinador de Protección y Coordinador de Responsabilidad Penal	Coordinador (a) Centro Zonal
Relación con el ciudadano	Director (a) de Servicios y Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) de Servicios y Atención</li> </ul>	Director (a) Regional	Coordinador (a) Centro Zonal
Adquisición de bienes y servicios	Secretario (a) General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) de Contratación</li> <li>Director (a) de Abastecimiento</li> <li>Jefe Oficina de Cooperación y Convenios</li> </ul>	Director (a) Regional	Coordinador (a) Centro Zonal
Gestión del Talento humano	Secretario (a) General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) de Gestión Humana</li> <li>Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario</li> </ul>	Director (a) Regional  Coordinador Administrativo Regional, Coordinador de Gestión Humana, Coordinador de	Coordinador (a) Centro Zonal

¡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**

**ANEXO MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

A10.MS.DE

31/03/2021

Versión 1

Página 15 de  
15

Procesos	Líder del Proceso	Responsable de Proceso por Nivel		
		Nacional	Regional	Zonal
			Soporte	
Gestión Financiera	Director (a) Financiero (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) Financiero (a)</li> </ul>	Coordinador (a) de Grupo Financiero (a), Coordinador (a) de Recaudo en la Dirección Regional Bogotá, Coordinador Grupo de Soporte	Coordinador (a) Centro Zonal
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina Asesora Jurídica</li> </ul>	Director (a) Regional, Coordinador (a) Grupo Jurídico, Coordinador (a) Grupo de Soporte	No Aplica
Servicios administrativos	Director (a) Administrativo (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director (a) Administrativo (a)</li> </ul>	Director (a) Regional, Coordinador (a) Grupo Administrativo, Coordinador (a) de Soporte	Coordinador (a) Centro Zonal
Evaluación independiente	Jefe Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina de Control Interno</li> </ul>	No Aplica	No Aplica
Inspección, vigilancia y control	Jefe Oficina del Aseguramiento de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina del Aseguramiento de la Calidad</li> </ul>	No Aplica	No Aplica
Monitoreo y seguimiento a la gestión	Director (a) de Planeación y Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector (a) de Monitoreo y Evaluación</li> </ul>	Director (a) Regional  Coordinador (a) Grupo Planeación y Sistemas o quien haga sus veces	No Aplica

**CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
No aplica	No aplica	No aplica

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

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