**GUÍA OPERATIVA DEL SERVICIO**

(Ingrese nombre del servicio aquí)

**AÑO 202X**

**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**Director General**

Nombres y apellidos

**Subdirector General**

Nombres y apellidos

**Director**

Nombres y apellidos

**Subdirector Técnico**

Nombres y apellidos

**Equipo Técnico**

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

**Tabla de Contenido**

[Introducción (Opcional) 5](#_Toc177035572)

[1. Contextualización 5](#_Toc177035573)

[Justificación 5](#_Toc177035574)

[Definiciones y Siglas 5](#_Toc177035575)

[2. Descripción del Servicio 5](#_Toc177035576)

[Objetivo General 5](#_Toc177035577)

[Objetivos Específicos 6](#_Toc177035578)

[Población Objetivo 6](#_Toc177035579)

[Criterios de Priorización 6](#_Toc177035580)

[3. Componentes del Servicio 6](#_Toc177035581)

[Atributos de Calidad 6](#_Toc177035582)

[Atención 6](#_Toc177035583)

[Ambientes adecuados y Seguros 6](#_Toc177035584)

[Talento Humano 7](#_Toc177035585)

[Alimentación y Nutrición 7](#_Toc177035586)

[Requisitos para la operación 7](#_Toc177035587)

[Estructura de Costos 7](#_Toc177035588)

[4. Proceso de Atención 7](#_Toc177035589)

[5. Monitoreo y Seguimiento 7](#_Toc177035590)

[6. Relación de Anexos (opcional) 7](#_Toc177035591)

[7. Documentos de referencia (opcional) 8](#_Toc177035592)

[8. Referencias bibliográficas 8](#_Toc177035593)

[9. Control de Cambios 9](#_Toc177035594)

**Lista de tablas**

[Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo. 3](#_Toc410629016)

**Lista de Graficas**

Gráfica [1. Formas y descripción de las formas. 4](#_Toc410629185)

***Instrucciones de diligenciamiento:***

1. *Todas las instrucciones se encontrarán en rojo.*
2. *Cuando se diligencie el formato todas las instrucciones que se encuentren en color rojo deberán ser BORRADAS*
3. *La estructura de los ítems numerados deberá mantenerse como se encuentra en el formato sin embargo el contenido interno podrá reorganizarse de acuerdo con la necesidad del proceso.*

**Guía Operativa del Servicio:** Documento operativo donde se describe el qué y cómo del servicio, definiendo etapas y actividades que de manera articulada deben desarrollarse, así como las condiciones de calidad, requisitos y procedimientos para la operación.

# Introducción (Opcional)

 Corresponde a la presentación del documento de manera específica, así como la exposición los diferentes aspectos claves a tratar.

# Contextualización

# Justificación

Es la argumentación puntual del por qué se debe prestar este servicio de atención, desde un punto de vista legal y de política pública. Debe responder cómo el servicio contribuye a garantizar los derechos de la población objetivo.

# Definiciones y Siglas

En este espacio se deberá incluir la definición de los términos usados con el fin de entender de manera clara el documento. Deben aparecer en orden alfabético.

# Descripción del Servicio

Definición muy clara del servicio de atención asegurando la incorporación del modelo de enfoque diferencial de la población objetivo.

Debe incluir la descripción de los componentes que integran el servicio, definiendo el ¿**Por qué? y ¿Para Qué?** de cada uno.

# Objetivo General

Precisa la finalidad, en cuanto a los impactos, qué pretende generar el ICBF con la implementación del servicio. Este debe responder a la pregunta ¿Para qué se hace?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos. Deberá ser lo más claro y preciso.

# Objetivos Específicos

Indican los efectos específicos que se quieren conseguir y que sumados alcanzan el objetivo general, los resultados concretos que se pretenden. Deben incluir las variables o indicadores que se desean medir.

# Población Objetivo

Población titular del Servicio

# Criterios de Priorización

Especificar los criterios de identificación, priorización o focalización e inscripción de la población a atender.

1. **Identificación:** establecer los criterios para identificar la población objetivo del servicio
2. **Priorización:** establecer los criterios de priorización o focalización a atender en el servicio
3. **Inscripción de la población o territorio:** requisitos y procedimientos de ingreso de la población objetivo.

# Componentes del Servicio

Describen las condiciones que se deben cumplir para la adecuada operación del servicio, entendidos como las reglas de medida o requisitos indispensables, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

Los componentes o herramientas de gestión del servicio constituyen se entienden como los atributos de calidad y los aspectos mínimos para los cuales se deben formular los criterios de la operación.

# Atributos de Calidad

# Atención

En este apartado se relacionan los factores sociales, ocupacionales, emocionales, de recreación que garantizan la calidad de vida de la población a través del desarrollo armónico e integral, el fortalecimiento a la familia, las acciones de protección y prevención en cada ciclo de vida.

# Ambientes adecuados y Seguros

En este numeral se presentan los aspectos relacionados con infraestructura, espacio físico, dotación, medidas de seguridad, control de hacinamiento, planes de prevención de emergencias y ubicación, salubridad, así como, todas las otras condiciones ambientales que puedan afectar a prestación del servicio.

Es importante que se realicen las anotaciones correspondientes que se deben tener en cuenta para la prestación del servicio en los casos en los que se presta a través de unidades móviles o sin infraestructura.

# Talento Humano

Es importante relacionar en este punto las competencias, idoneidad, organización y gestión, para que el talento humano se adecue a la necesidad del servicio, proporción de personal de acuerdo con el tipo de atención por número de usuarios.

# Alimentación y Nutrición

Incluir en este apartado la información correspondiente al aporte nutricional y alimentario, valoraciones nutricionales periódicas, capacitación en estilos de vida saludable, condiciones higiénicas sanitarias, saneamiento básico y buenas prácticas de manufactura. Así mismo, procedimientos relacionados con compra, transporte, recibo, almacenamiento, preparación, servido y distribución de alimentos, dirigidos al mejoramiento de las condiciones de vida y específicamente de las condiciones de salud, alimentación y nutrición de los niños, niñas y adolescentes en los servicios del ICBF.

# Requisitos para la operación

Corresponde a la definición y descripción de los requerimientos jurídicos que se deben contemplar y cumplir para la puesta en marcha y operación de la modalidad en particular. Por ejemplo, naturaleza jurídica, requerimientos de personerías jurídicas, licencias, permisos, conceptos sanitarios, autorizaciones, etc, que sea de obligatorio cumplimiento.

# Estructura de Costos

Describir las variables de costos para el servicio o canasta, especificaciones y valor de cupo atendido. Principales componentes del costo: talento humano, dotaciones (aseo, personal), alimentación.

# Proceso de Atención

En este numeral se define y describe la estructura del proceso de atención, es decir la forma como se organiza de manera secuencial y lógica las etapas o fases del servicio que se ofrece a la población beneficiaria, incluyendo las actividades específicas a desarrollar por etapa.

# Monitoreo y Seguimiento

Indicar los mecanismos que serán utilizados para el monitoreo y seguimiento de las actividades que se realizan con el fin de fortalecer el control de la prestación del servicio previo al ejercicio de supervisión

# Relación de Anexos (opcional)

Relacionar el título de aquellos documentos que pueden dar mayor entendimiento en el desarrollo del documento. No se deben incluir procedimientos / formatos. El cuerpo de los anexos se adjunta al final del documento.

* **Anexo 1….**
* **Anexo 2….**

# Documentos de referencia (opcional)

Referenciar los documentos internos o externos como instructivos, normas, etc., que contenga información asociada o conectada al manual. Si los documentos asociados corresponden a normativa vigente se debe hacer referencia a la matriz de verificación de requisitos legales.

# Referencias bibliográficas

Ejemplo de referencias:

Apellido, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.

Bolger, A., & Giorgi, F. Trimmomatic: A Flexible Read Trimming Tool for Illumina NGS Data. URL http://www. usadellab. org/cms/index. php.

# Control de Cambios

Registrar brevemente los cambios que se presenten en el cuerpo del documento según la versión que se modifica.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha**(De la Versión del documento que se está actualizando) | **Versión**(Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando) | **Descripción del Cambio**(Relacionar los cambios realizados) |
|  |  |  |