



**PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

P21.DE

12/03/2020

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

Versión 2

Página 1 de 4

1. **OBJETIVO:** Establecer las actividades para Identificar y definir las principales necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas y grupos de valor del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con el fin de contribuir a la mejora del Sistema Integrado de Gestión y la generación de valor público en los servicios del ICBF.
2. **ALCANCE:** El procedimiento inicia con la preparación de los instrumentos para la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas definidas para el ICBF para su validación y actualización en cada eje del Sistema Integrado de Gestión (SIGE), y culmina con la comunicación de los resultados. Aplica a nivel Nacional, Regional y Centro Zonal
3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**
  - 3.1 Las partes interesadas del ICBF y su respectiva definición por grupos de valor están descritas en el anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
  - 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, esta tarea se realiza anualmente.
  - 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, regional o centro zonal.
  - 3.4 Cada proceso dentro de los tres niveles de la entidad deberá consultar y analizar, previo a su planeación estratégica, las necesidades y expectativas relacionadas con su proceso y definir los ajustes o acciones necesarias para garantizar la satisfacción de las partes interesadas, generar valor público en la atención y aumentar la confianza en el Estado.

**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 en los tres niveles de la entidad.  Nota: Este instrumento será revisado entre los cuatro ejes del SIGE	Subdirector 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 ESTRATEGICO**

P21.DE

12/03/2020

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

Versión 2

Página 2 de 4

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2	Revisar las necesidades y expectativas propuestas	En cada nivel del ICBF se promoverá la participación en la validación de la pertinencia de las necesidades y expectativas vigentes de las partes interesadas por eje del SIGE y de ser necesario se identificarán nuevas necesidades y expectativas.	Directivos en la Sede de la Dirección General con apoyo del equipo promotor EPICO  Directores Regionales  Profesional de Planeación y Sistemas en regional  Profesional del Grupo Administrativo, Gestión de Soporte o Gestión Humana en la regional  Profesional de la Dirección de Información y Tecnología en la regional	Instrumento aplicado para la validación de la información
3	Consolidar información validada a nivel país	En las regionales serán los Referentes del SIGE los encargados de consolidar la información suministrada para las diferentes partes interesadas y luego se remitirá a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para realizar la consolidación de la información a nivel país en los instrumentos utilizados.  Posterior a esto se realizará la validación por los profesionales de los ejes del SIGE	Profesional de Planeación y Sistemas en regional  Profesional del Grupo Administrativo, Gestión de Soporte o Gestión Humana en la regional  Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Borrador anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.  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 ESTRATEGICO

P21.DE

12/03/2020

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

Versión 2

Página 3 de 4

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4 P.C	Validar pertinencia de las necesidades y expectativas por parte interesada	Una vez remitido el consolidado de información a los ejes del SIGE, estos revisan la información aportada, con base en los siguientes criterios: <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>	Profesional del Grupo de Desarrollo del Talento Humano de la Dirección de Gestión Humana Profesional de la Dirección Administrativa Profesional de la Dirección de Información y Tecnología Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional	Correo electrónico
5	Actualizar y publicar documento de necesidades y expectativas	De acuerdo con las validaciones previas, se actualiza y se publica el documento anexo de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Profesional y Subdirector de Mejoramiento Organizacional	Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
6	Comunicar los resultados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Mediante divulgación se da a conocer el resultado de las necesidades y expectativas por parte interesada a todos los colaboradores del ICBF. Para los directivos el fin es que sea insumo en la etapa de planeación estratégica	Director de Planeación y Control de Gestión	Correo electrónico Pieza de comunicación
		<b>Fin</b>		

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>:** Posibilidad razonable de que algo suceda, esperanza de conseguir algo.
- **Grupo 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 o escasez de algo que se considera imprescindible.

<sup>1</sup> Real academia española-Definición- <https://dle.rae.es/expectativa>

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública-Glosario-<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor>

<sup>3</sup> Secretaría de Desarrollo Económico-Glosario- <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario>

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

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



BIENESTAR  
FAMILIAR

PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

P21.DE

12/03/2020

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

Versión 2

Página 4 de 4

- **Parte Interesada**<sup>4</sup>: Toda persona u organización que puede afectar verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad.
- **Requisito**<sup>5</sup>: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultados y valor público**<sup>6</sup>: Bienes y servicios que produce la entidad que dan respuesta y satisfacen las necesidades y demandas de los ciudadanos destinatarios y usuarios de los mismos.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Política de Planeación inmersa en la dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- Norma ISO 27001:2013
- Norma ISO 45001:2018

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
No aplica	No aplica

## 9. ANEXOS:

- 9.1 A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
04/02/2020	P21.DE V1	Se incluye a este procedimiento el anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

<sup>4</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad

<sup>5</sup> Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9000:2015 Términos y Definiciones Sistemas de Gestión de la Calidad

<sup>6</sup>Departamento Administrativo de la Función Pública-Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

[https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/generalidades\\_mipg.pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/generalidades_mipg.pdf)

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

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