



**PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

P21.DE

26/08/2022

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

Versión 4

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.<br><br>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!



**PROCESO  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

P21.DE

26/08/2022

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

Versión 4


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<br><br>Subdirector de Mejoramiento Organizacional  | Instrumento aplicado para la validación de la información<br><br>Correo electrónico  |
| 3        | Consolidar información validada a nivel país   | De acuerdo con la información recolectada a nivel país en los instrumentos o estrategias utilizadas, se procede a consolidar la información<br><br>Posterior a esto se realizará la validación por los profesionales de los ejes del SIGE  | Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional  | Borrador anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.<br><br>Correo electrónico |
| 4<br>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:<br><br><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<br><br>Profesional de la Dirección Administrativa<br><br>Profesional de la Dirección de Información y Tecnología<br><br>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<br>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.

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

|   |   |           |               |
|---|---|-----------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO</b><br><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>   | P21.DE    | 26/08/2022    |
|   | <b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE</b><br><b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 4 | Página 3 de 4 |

## 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.
- **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 Direcciónamiento 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.
- 9.2 A2.P21.DE Anexo Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF

<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>

<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!

|   |   |           |               |
|---|---|-----------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>   | P21.DE    | 26/08/2022    |
|   | <b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE<br/>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 4 | Página 4 de 4 |

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

| Fecha      | Versión   | Descripción del Cambio  |
|------------|-----------|---|
| 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.