 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	07/02/2020
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 4	Página 1 de 12

## 1. OBJETIVO

Identificar e implementar las acciones y asignar responsabilidades para generar la corrección adecuada de la Salida No Conforme.


## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación y determinación de la Salida No Conforme - SNC en cualquiera de las etapas de la prestación del servicio público de bienestar familiar en los **procesos misionales**; Incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la corrección de la SNC y el análisis de la necesidad de tomar una acción correctiva.

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Para la gestión de las Salidas No Conformes, se deberá emplear el aplicativo Isolucion.
- 3.2. Una Salida No Conforme - SNC puede ser detectada por:
  - Colaboradores y proveedores (operadores) que ejecuten actividades en nombre del ICBF, antes de que finalice la prestación del servicio o inmediatamente después.
  - Los usuarios una vez se haya recibido el servicio; también se puede ver reflejada en una petición, queja o reclamo que el usuario hace al ICBF expresando su no conformidad con el servicio recibido.
- 3.3. Cuando una Salida No Conforme - SNC sea detectada por un beneficiario o proveedor, una vez éste haya prestado o recibido el servicio, y se refleje en una petición, queja o reclamo, la SNC será tratada según lo estipulado en el *P1.RC Procedimiento de Atención de Peticiones*.
- 3.4. La redacción de los hechos que determinan una Salida No Conforme - SNC debe contener los siguientes elementos:
  - Declaración de la no conformidad
  - Requisito que se incumple
  - Evidencia de la no conformidad
- 3.5. Una vez generada la Salida No Conforme en el aplicativo Isolucion, se debe enviar un correo al responsable de realizar la evaluación intermedia (referentes de calidad en las regionales y enlaces de procesos de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional).
- 3.6. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo dos (2) días hábiles desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante.
- 3.7. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de veinte (20) días hábiles a partir de que se registra la SNC en el aplicativo Isolucion.

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	07/02/2020
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 4	Página 2 de 12

3.8. El *Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF* presenta las SNC identificadas a la fecha; éste se actualizará mediante solicitud a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional por parte de los líderes de los procesos misionales en los siguientes casos:

Cuando el ICBF crea, modifica o elimina las características del servicio de bienestar familiar y éstas impactan y modifican los procesos misionales.

Cuando se identifique una SNC que no esté relacionada en el Anexo 1 de este procedimiento.

3.9. En el caso de que las evidencias del tratamiento de la SNC se encuentren en otro sistema oficial del ICBF, se debe referenciar la ubicación de éstas en el aplicativo Isolucion.

3.10. En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz:

- Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de Salida No Conforme en el desarrollo del proceso misional.

**Nota 1:** Si la recurrencia del tipo de la SNC se presenta en una Regional o Centro Zonal, el líder o responsable del proceso misional en la regional o centro zonal es el encargado de abrir la acción correctiva en dichos niveles.

**Nota 2:** Si al realizar la revisión de las Salidas No Conformes en la Revisión por Dirección se evidencia recurrencia de un mismo tipo de SNC en varias Regionales o Centros Zonales, el responsable del Eje de Calidad a nivel nacional o regional según corresponda, deberá abrir la acción correctiva al Proceso Misional a la cual se asocia el tipo de SNC.

- Cuando el impacto o la incidencia de una Salida No Conforme - SNC en el proceso es alto a criterio del Líder o responsable del proceso.
- Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC es superior veinte (20) días hábiles.

3.11. Cuando se determine generar una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, ésta se debe tratar según lo estipulado en el *P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas*.

3.12. En caso de que se genere una acción correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme ya generada en el aplicativo, la SNC se podrá cerrar indicando el número de la Acción Correctiva y seguir la gestión a través de la acción correctiva abierta.

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

3.13. El seguimiento del estado de las Salidas No Conformes - SNC se debe realizar mensualmente con el fin de generar alertas y tomar acciones para garantizar el cumplimiento y cierre eficaz; la responsabilidad de dicho seguimiento será del Referente de Calidad en Regionales y Promotores EPICO en la Sede de la Dirección General.

3.14. Cada Director de las dependencias misionales debe analizar semestralmente el comportamiento de las Salidas No Conformes- SNC de sus procesos, tanto a nivel de Sede de la Dirección General como en las Regionales (Coordinador de Grupo o responsable de Relación con el Ciudadano), generar un informe de seguimiento al estado de estas, identificar las problemáticas más frecuentes por las cuales se están presentando y proponer acciones macro tendientes a eliminar sus causas raíz identificadas, en el marco de la Revisión por Dirección.

3.15. Los responsables del registro de las Salidas No Conformes en el aplicativo Isolucion son los siguientes:

Generadores de las Salidas No Conformes		
Sede de la Dirección General	Regional	Centro Zonal
<ul style="list-style-type: none"> <li>Directores dependencias Misionales</li> <li>Líder o responsable de los procesos misionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director Regional</li> <li>Coordinadores de Grupo Misional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador Centro zonal</li> </ul>

3.16. Las salidas no conformes de los procesos estratégicos, apoyo y evaluación se gestionarán mediante el *P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas*.

3.17. Los líderes o responsables de proceso únicamente podrán registrar Salidas No Conformes en el marco de sus responsabilidades.

Ejemplo: Un Coordinador de Centro Zonal cuando identifique un incumplimiento en un Centro Zonal diferente al suyo, deberá informar al responsable (Coordinador del Centro Zonal en el que identifico la Salida No Conforme o Director Regional) para que analice la situación y proceda con las gestiones que apliquen.

3.18. Realizar la gestión de las Salidas No Conformes en el aplicativo (Evaluación intermedia, cargue y reporte de actividades, verificación de acciones, cierre, etc.) según lo indicado en el documento *PU1.MI Paso a paso Modulo de Mejora Isolucion*.

3.19. En caso de requerir la eliminación de una Salida No Conforme, únicamente la persona que la registro, hará la solicitud al administrador del aplicativo con la justificación correspondiente; esta solicitud solo podrá hacerse en los siguientes casos:

- Cuando por error se duplicó la Salida No Conforme (dos salidas con la misma descripción).
- Cuando el responsable del registro determine que la Salida No Conforme no es procedente.

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



#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<b>Inicio</b>		
1	Identificar la SNC	<p>Identificar, revisar y analizar la no conformidad (Salida no Conforme) que se presenta en el proceso.</p> <p>Nota 1: Todos los colaboradores del ICBF pueden informar Salidas No Conformes, las cuales deben ser reportadas a los líderes o responsables del proceso, quien definirá su tratamiento</p>	<p>Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal</p>	<p>Informes Actas Correos electrónicos</p>
2	Registrar la SNC	<p>La redacción de los hechos que describen la Salida No Conforme debe ser acorde con la política de operación 3.4.</p> <p>Nota 1: Para la redacción de la Salida No Conforme el profesional delegado por el Líder o Responsable del Proceso en SDG (Sede de la Dirección General), Regional o Centro Zonal cuenta con el apoyo del enlace del eje de Calidad.</p> <p>El líder o responsable del proceso misional debe ingresar al aplicativo a través del Módulo de <i>Mejora</i> y registrar la Salida No Conforme identificada en el proceso conforme a lo estipulado en el <i>PU1.MI Paso a paso Modulo de Mejora</i></p> <p>Una vez la Salida No Conforme se registre en el aplicativo, se debe informar de manera inmediata, mediante correo electrónico al profesional delegado (referente calidad en Regionales o colaboradores de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la SDG) para realizar la evaluación intermedia. La remisión del correo podrá realizarse por el profesional delegado por el líder o responsable del registro de la SNC.</p>	<p>Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal</p>	<p>Registro de la SNC en el aplicativo</p> <p>Correo Electrónico</p>
3 P.C	Realizar evaluación intermedia	<p>Verificar que la SNC cumple con la política de operación 3.4, y que la información registrada en el aplicativo es acorde con la descripción de los hechos, es decir, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso seleccionado es en el que se presenta el resultado no conforme.</li> <li>El responsable seleccionado para tratar la SNC es quién tiene la autoridad para hacerlo.</li> </ul> <p><b>¿La Salida No Conforme cumple con los requisitos establecidos?</b></p> <p><b>Si:</b> se aprueba la SNC, lo cual permite que el aplicativo Isolucion genere el consecutivo de la SNC, adicionalmente, se debe informar de manera inmediata mediante correo electrónico al solicitante de la SNC, que ya se realizó la evaluación intermedia, continuar con la actividad No. 4.</p> <p><b>No:</b> se descarta la SNC mediante el aplicativo, el cual genera una notificación al solicitante para que éste cree nuevamente la SNC con las observaciones realizadas por el responsable de esta actividad, continuar con la actividad No. 2. Igualmente, se</p>	<p>Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional / Profesional Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional (Referente Calidad)</p>	<p>Registro Evaluación Intermedia en el aplicativo</p>

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

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<p>debe enviar correo electrónico al solicitante para que la genera nuevamente.</p> <p><b>Nota 1:</b> Realizar esta actividad de acuerdo con el plazo establecido en la política de operación 3.6.</p> <p><b>Nota 2:</b> Una vez el solicitante reciba la notificación de aprobación de la SNC, deberá informar al responsable de tramitar la actividad, con el fin de no afectar el tiempo estipulado en la política de operación 3.6.</p>		
4	Definir Actividades del Tratamiento	<p><b>Proponer corrección (Tratamiento):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las acciones apropiadas que permitan la corrección inmediata de la Salida No Conforme, teniendo en cuenta el Anexo 1 de este procedimiento.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> Para definir las actividades del tratamiento se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal que intervendrán en la ejecución de este.</p> <p><b>Nota 2:</b> No se puede asignar como responsable de una actividad de la corrección a una persona que no haya sido consultada o que haya participado en su formulación.</p> <p><b>Nota 3:</b> Este ejercicio puede ser acompañado por el Referente Calidad en la Regionales o Promotores Épicos en La Sede de la Dirección General y en caso de ser necesario por el profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.</p>	Líder o Responsable de los procesos Misionales (Solicitado a)	Correo Electrónico  Acta
5	Cargar Actividades del Tratamiento	Una vez definidas las actividades de corrección, el responsable de gestionar la Salida No Conforme debe cargarlo en el aplicativo (esto incluye actividades, responsables, fechas y fecha prevista de cierre).	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro del tratamiento de la SNC en Isolucion
6	Gestionar las actividades	<p><b>Implementar Corrección:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar cada una de las actividades planteadas como Corrección de acuerdo con las fechas programadas.</li> <li>Registrar el tratamiento en el aplicativo y relacionar o cargar, según aplique las respectivas evidencias y/o soportes.</li> </ul>	Profesionales delegados como responsables de las actividades de la corrección	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoramiento
7 P.C	Analizar y verificar conformidad con los requisitos	<p>Verificar que la corrección cumple con los requisitos estipulados para el Servicio Público de Bienestar Familiar, para lo cual se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas como corrección.</li> <li>Verificar si la Salida No Conforme identificada en el resultado del proceso misional, se eliminó.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> Una vez se registre el tratamiento y se carguen las evidencias, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de evaluar la eficacia de la acción, continuar con la actividad No. 8</p>	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoramiento





No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
8	Cerrar la SNC	De acuerdo con el resultado de la verificación se debe generar el cierre de la Salida No Conforme, seleccionado la opción de <i>Cierre</i> en el aplicativo Isolucion.	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoramiento
		<b>Fin</b>		

Nota: P.C. Punto de Control


## 5. PRODUCTO:

- Salida No Conforme tratada, corregida y registrada en el aplicativo Isolucion

## 6. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción inmediata para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Cuadro Identificación y tratamiento de las Salidas No conformes del ICBF:** Tabla en donde por cada resultado de un proceso misional, se definen los SNC que podrían generarse, así como la corrección inmediata.
- **Grupo de Evaluación Intermedia:** Hace referencia a los Profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional (Enlace de los Procesos) y Referentes de Calidad de las Regionales que se encargan de verificar y aprobar la *descripción de los hechos* de las Acciones de Mejora.
- **Líder o responsable de proceso Misional:** Se denomina líder o responsable de proceso misional a los directores del nivel nacional, responsables de la correcta ejecución de los procesos misionales (Promoción y Prevención, Protección y Relación con el Ciudadano) a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo a través de la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Procesos Misionales:** Hace referencia a los procesos de Promoción y Prevención, Protección y Relación con el Ciudadano.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos. Los requisitos para el ICBF están establecidos en la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Sentencias, Resoluciones, Lineamientos, Procedimientos, Guías, Instructivos, Contratos.
- **Salida:** Resultado de un proceso
- **Salida No Conforme (SNC):** Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	07/02/2020
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 4	Página 7 de 12

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento de Atención de Peticiones
- Paso a Paso Modulo Mejora en Isolucion
- NTC ISO 9001:2015

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
N/A	N/A

## 9. ANEXOS

### Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF.

ITEM	Proceso	Salida No Conforme	Corrección
1	Relación con el ciudadano	Brindar información u orientación errada o direccionamiento inadecuado referente al servicio prestado por el ICBF, a los niños, niñas, adolescentes y/o ciudadanos que acuden al Instituto para poner en conocimiento sus peticiones o buscan orientación o respuesta a sus inquietudes. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).	Analizar y corregir la situación del usuario beneficiario (niños, niñas, adolescentes y/o ciudadanos), redireccionándolo al servicio correspondiente. Corregir la información brindada a los ciudadanos cuando corresponda, sin afectar los términos de respuesta.
2	Relación con el ciudadano	No registrar las actuaciones correspondientes al tipo de Petición en el sistema de información misional - SIM, dejando el proceso sin la información suficiente para actuar.  (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, y sugerencias del ICBF)	Registrar las actuaciones en el sistema de información, garantizando la respuesta oportuna a la petición y/o que correspondan a la solicitud inicial, dentro de los términos establecidos de acuerdo con la Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, y sugerencias del ICBF.
3	Relación con el ciudadano	Registrar de forma incorrecta las peticiones, bien sea por su clasificación, datos del afectado, peticionario, demandado según corresponda a cada tipo de petición, afectando la calidad y oportunidad en la prestación del servicio y las estadísticas que se generan en la entidad.  (Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias del ICBF)	Corregir la información cuando corresponda sin afectar los términos de respuesta.
4	Relación con el ciudadano	No registrar las peticiones que se reciban de los ciudadanos en la herramienta tecnológica SIM, afectando las estadísticas de atención de los ciudadanos, el control, el seguimiento, la respuesta oportuna a los ciudadanos de acuerdo (Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF)	Registrar las peticiones de los ciudadanos que se reciben por medio de los diferentes canales de atención y de acuerdo con su naturaleza se deben ingresar en el Sistema de Información Misional - SIM.

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



ITEM	Proceso	Salida No Conforme	Corrección
5	Relación con el ciudadano	No realizar el agendamiento en la herramienta tecnológica SEAC de las peticiones TAE y Asistencia y Asesoría a la familia, afectando las estadísticas para el dimensionamiento de la atención y apertura de nuevos canales.	Registrar todas las solicitudes de TAE y Asistencia y Asesoría en el aplicativo SEAC.
6	Relación con el ciudadano	Direccionamiento inadecuado o inoportuno de los Derechos de Petición a través de la herramienta tecnológica SIM, afectando los tiempos de respuesta y la adecuada activación de la ruta de Protección. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas reclamos, y sugerencias del ICBF)	Revisar diariamente la bandeja de <i>mis peticiones</i> pendientes en la herramienta tecnológica SIM, y redireccionar de manera inmediata las peticiones que no sean de su competencia al área responsable de dar trámite a la solicitud.
7	Relación con el ciudadano	No tramitar la respuesta a los Derechos de Petición de fondo, oportuna y congruente al peticionario, dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros fijados, afectando la oportunidad en la prestación del servicio.  (Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF).	1. Corregir o completar la respuesta brindada al ciudadano.  2. En los casos en donde no se evidencie respuesta de fondo en los términos legales, se deberá brindar en el menor tiempo posible la respuesta al ciudadano, dando prioridad a la misma.  3. Si la petición se encuentra cerrada en el Sistema de Información Misional SIM, se deberá volver a abrir e ingresar la información faltante o la actuación correspondiente.
8	Relación con el ciudadano	No dar respuesta a los requerimientos relacionados con las alertas de eventos críticos del canal presencial, dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros fijados en el mencionado en el Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.  (Numeral 2, artículo 15, del Decreto 0987 de 2012, la Dirección de Servicios y Atención es la encargada de "Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención". Numeral 3, artículo 15, del Decreto 0987 de 2012, la Dirección de Servicios y Atención es la encargada de "Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio".)	Respuesta inmediata por parte del coordinador del centro zonal o director regional según lo establecido en el Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial, en el Formato Respuesta a la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.
9	Protección  (Restablecimiento de Derechos Sistema de Responsabilidad	El Defensor de Familia no da cumplimiento al debido proceso establecido en la ley 1098 de 2006 y 1878 de 2018; los Lineamientos Técnicos de Protección para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes	El Defensor de Familia debe dar cumplimiento a las disposiciones legales en temas de restablecimiento de derechos y a los Lineamientos técnicos de protección, para promover la protección de los niños,

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





ITEM	Proceso	Salida No Conforme	Corrección
	Penal (Adopciones)	cuando han sido vulnerados, amenazados o inobservados.	niñas y adolescentes y el restablecimiento de sus derechos.
10	Protección (Sistema de Responsabilidad Penal)	El Defensor de Familia no realiza el acompañamiento en todas las actuaciones del proceso penal, en las etapas de indagación, investigación y de juicio, ni en el cumplimiento de la sanción impuesta al adolescente y joven para la garantía de sus derechos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006 y 1878 de 2018; Lineamientos Técnicos de Protección.	Acompañar al adolescente en todas las actuaciones del proceso: (Verificar la garantía de los derechos del adolescente, tomar las declaraciones y entrevistas rendidas por el adolescente, realizar seguimiento al adolescente durante la ejecución de la sanción y tomar las medidas para su restablecimiento) y realizar todas actuaciones en el marco de la ley 1098 de 2006 y 1878 de 2018.
11	Protección (Restablecimiento de Derechos Sistema de Responsabilidad Penal Adopciones)	El operador no cumple con lo establecido en los Lineamientos Técnicos de las Modalidades de Protección	Dar cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos Técnico de Protección vigentes, en el marco de la atención que desarrollan las entidades contratistas a los niños, niñas y adolescentes, en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos y de los adolescentes del Sistema de Responsabilidad Penal.
12	Protección (Restablecimiento de Derechos)	El Defensor de Familia no da cumplimiento a los trámites administrativos extraprocesales con el propósito de iniciar las actuaciones administrativas o judiciales a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en la ley 1098 de 2006 y 1878 de 2018; los Lineamientos Técnicos de Protección.	Promover los trámites administrativos extraprocesales con el objetivo de que se adelanten actuaciones administrativas o judiciales que propendan por la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en cumplimiento de la normatividad legal y vigente y de los Lineamientos Técnicos de Protección.
13	Promoción y Prevención (Nutrición)	Alimentos de alto valor nutricional-AAVN que hayan superado la fecha de vencimiento.	El operador debe realizar la desnaturalización del AAVN en presencia de un funcionario de la Regional o Centro Zonal.  El operador debe realizar el pago del AAVN vencido de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Disposición Final para AAVN Vencidos o Averiadados.  La Regional o Centro Zonal debe realizar capacitación al operador sobre la adecuada rotación de los AAVN.
14	Promoción y Prevención (Nutrición)	Alimentos de Alto Valor Nutricional que presenten contaminación cruzada.	El operador debe realizar la desnaturalización del AAVN en presencia de un funcionario de la Regional o Centro Zonal.  El operador debe realizar el pago del AAVN vencido de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Disposición Final para AAVN Vencidos o Averiadados.  La Regional o Centro Zonal debe realizar capacitación al operador sobre las condiciones mínimas de almacenamiento de los AAVN y definir si se debe cerrar definitivamente el punto de entrega.
15	Promoción y Prevención	Uso indebido de los Alimentos de Alto Valor Nutricional-AAVN.	La Regional o Centro Zonal debe realizar visita al punto de entrega y reforzar la

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




ITEM	Proceso	Salida No Conforme	Corrección
	(Nutrición)		capacitación al operador sobre el correcto uso de los AAVN.
16	Promoción y Prevención (Nutrición)	Inadecuada valoración nutricional de los beneficiarios de los programas del ICBF.	Realizar asistencia técnica a los operadores de las modalidades y equipos de los centros zonales en estandarización de toma de medidas antropométricas y valoración nutricional.
17	Promoción y Prevención (Nutrición)	Registro inoportuno y de baja calidad de los datos de beneficiarios atendidos en las modalidades de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición.	La Regional y Centro Zonal debe realizar periódicamente seguimiento y verificar el registro y reporte de la información diligenciada por los operadores en el sistema de información Cuéntame, en el marco de la supervisión contractual que le corresponde.
18	Promoción y Prevención (Nutrición)	Inadecuado aporte de los nutrientes establecidos en la minuta patrón según grupo de edad, porciones y tiempo de consumo.	Realizar seguimiento y asistencia técnica a los equipos técnicos de los centros zonales y operadores en la aplicación de la guía técnica del componente de alimentación y nutrición para los programas y proyectos misionales del ICBF. Ejecutar las minutas actualizadas y publicadas por la Dirección de Nutrición a partir de las nuevas herramientas de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
19	Promoción y Prevención (Nutrición)	Ingreso de niños y niñas a las modalidades de la estrategia de <i>atención y prevención de la desnutrición</i> que no cumplen con los requisitos de ingreso, excluyendo población que requiere la atención de las mismas.	Verificar por parte de las regionales el cumplimiento de los criterios de inclusión de los beneficiarios establecidos en los manuales operativos, generando alertas periódicas con las EAS a partir del sistema de información Cuéntame.
20	Promoción y Prevención (Nutrición)	Beneficiarios atendidos en las modalidades de la estrategia de <i>atención y prevención de la desnutrición</i> no recuperan su estado nutricional.	Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en los manuales operativos de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición, implementando para ello los estudios de caso cuando se requiera.
21	Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Ausencia o deficiencia de la información correspondiente respecto a las tres realizaciones (Toma nutricional, registro civil y formación)	Realizar las correcciones según observaciones. Sensibilizar a los responsables del registro de la información sobre la importancia del dato con calidad y sus porcentajes
22	Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Deficiencia en la calidad de la información (de beneficiarios, que debe ser registrada en CUENTAME. (Ej., Datos incompletos y/o errados, mayúsculas y minúsculas de los nombres, etc....)	Realizar las correcciones según observaciones presentadas por el supervisor. Sensibilizar sobre el ingreso de la información en CUENTAME.
23	Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Situación de Emergencia en los programas de atención integral a primera infancia	Dar cumplimiento a lo establecido en el protocolo de <i>Prevención y Atención de Accidentes y Situaciones de Emergencia</i> .
24	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Inadecuada entrega del refrigerio a los Niños, niñas y adolescentes en los encuentros vivenciales. Incumplimiento de la minuta y buenas prácticas de manufactura.	Seguimiento a la entrega de los refrigerios de los Niños, niños y adolescentes en los encuentros vivenciales. Aplicación del

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



ITEM	Proceso	Salida No Conforme	Corrección
			componente alimentario resoluciones 1090/2015 y 3820/2017.  Participación en mesas de inocuidad realizadas con el Ministerio de Salud para definir guía para la adecuada entrega de alimentos complementarios.
25	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	El promotor de derechos no cumple con el perfil o habilidades requeridas para el desarrollo de los encuentros vivenciales y componentes del programa.	Seguimiento a la aplicación de condiciones de talento humano requerido en los lineamientos técnicos, ajustado mediante la resolución 3820/2017.
26	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Incumplimiento en la entrega de materiales para el desarrollo de los encuentros vivenciales	Aplicación de las condiciones para el desarrollo de la propuesta metodológica 1090/2015. Seguimiento a condiciones de contrapartida relacionada con materiales para el desarrollo de los encuentros.
27	Promoción y prevención (Niñez y Adolescencia)	Inadecuado desarrollo de las propuestas metodológicas presentadas por los socios estratégicos.	Seguimiento al desarrollo de las propuestas pedagógicas en los encuentros vivenciales. Aplicación de lineamientos técnicos y condiciones de propuesta metodológica resolución 1090/2015 y 3820/2017.
28	Promoción y Prevención (Familias)	Incumplimiento de una o más de las actividades definidas en el proceso de atención de las familias, disminuyendo la calidad y completitud del servicio, incidiendo en logro de los resultados esperados.	Oficiar a la supervisión del contrato con copia a la Dirección de Familia y Comunidades, para realizar la debida revisión y en caso de ser necesario se inicie el debido proceso por presunto incumplimiento. Descontar al pago por no realizarse las actividades programadas.
29	Promoción y Prevención (Familias)	Modificación, durante la fase de ejecución, de una o más de las actividades o de los insumos establecidos en los proyectos de la modalidad Territorios Étnicos con Bienestar.	Informar al comité para que lleve el caso al supervisor del contrato y se realice la respectiva revisión de los productos y así se determine: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si No se avala se procede a realizar otrosí al contrato donde se especifique el cambio de insumo(s) o de actividad(es).</li><li>• Si se avala el cambio de insumo(s) o actividad(es) se deja constancia en el acta del comité.</li></ul>
30	Promoción y Prevención (Familias)	Las familias no asisten al total de las sesiones grupales de aprendizaje-educación convocadas por el agente educativo.	Contar con flexibilidad de horarios por parte de los agentes educativos para atender a las familias de acuerdo con sus necesidades y disponibilidad.  Realizar la nivelación a las familias que no asistieron a las sesiones.
31	Promoción y Prevención (Familias)	Falta de coordinación entre los operadores de las modalidades, los centros zonales del ICBF y otros agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar lo que dificulta la remisión, la atención y el seguimiento de las familias de acuerdo con las necesidades identificadas.	Solicitar a la supervisión del contrato, en el marco del comité técnico regional el reporte y seguimiento según criterios establecidos en la ficha técnica.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	07/02/2020
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 4	Página 12 de 12

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
16/02/2018	V3	Se ajustan políticas de operación, descripción de actividades, responsables y registros, así mismo el Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF, definiciones y documentos de referencia.
05/05/2017	V2	<p>De acuerdo con el Plan de Transición de la NTC ISO 9001:2015 se realizan los siguientes cambios en el contenido del procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambia el nombre de Servicio No Conforme a Salida No Conforme</li> <li>• Se modificaron las políticas de operación No. 3.1, 3.2, 3.3, 3.8, 3.9, 3.10, 3.13, 3.14 y 3.15</li> <li>• Se incluyeron las políticas de operación No. 3.5, 3.6, 3.7, 3.11, 3.12, 3.13 y 3.17</li> <li>• Se modificó la descripción de las actividades del procedimiento, se incluyeron los controles para conocer cuándo se genera y se tramita una Salida No Conforme.</li> <li>• Se incluyó como documentos de referencia la NTC ISO 9001:2015</li> </ul>
17/02/2015	V1	<p>Actualización del anexo 1 para los SNC proceso de Promoción y prevención (Nutrición, Primera infancia) inclusión de los SNC de Promoción y prevención Familia, actualización del proceso de relación con el ciudadano y proceso de protección.</p> <p>Actualización en Isolucion del tipo de Servicio No conforme según los cambios mencionados anteriormente.</p> <p>Ajustes en las actividades y responsables.</p>

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