 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	23/02/2022
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 5	Página 1 de 16

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 Suite Visión Empresarial - **SVE**.

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 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 SNC debe contener los siguientes elementos:

- Situación en la cual se identifica la No Conformidad - **NC**.
- Evidencia de la NC.
- Requisito que se incumple.

3.5. Cuando se registra una SNC en el aplicativo es necesario definir el nombre de la mejora, el cual debe contener los siguientes elementos separados por un guion:

- Sigla del Proceso misional (de acuerdo con el P1.MI Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos) en el cual se está identificando la SNC.
- Área Organizativa encargada de la gestión de la mejora (dependencia solicitado a).
- Tipo de SNC de acuerdo con el anexo 1 de este procedimiento.
- Fecha de registro (mes y año).

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	23/02/2022
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 5	Página 2 de 16

Ejemplo: *PP-Regional Putumayo- Inadecuada entrega del componente nutricional, de conformidad con la minuta establecida-Feb2022.*

- 3.6. Una vez generada la Salida No Conforme en el aplicativo SVE, 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).
- 3.7. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante.
- 3.8. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo.
- 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 al momento de registrar el seguimiento en el aplicativo.
- 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 NC identificada con el fin de eliminar su causa raíz:
 - Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de SNC 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 la 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 al cual se asocia el tipo de SNC.
 - Cuando el impacto o la incidencia de una 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 SNC es superior treinta (30) días calendario.
 - Cuando la situación no pueda ser corregida y se deban implementar acciones para evitar que esta se vuelva a presentar.

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


- 3.11. Cuando se determine generar una Acción Correctiva - **AC** 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 requerirse la gestión de una SNC a través de una Acción Correctiva, de acuerdo con lo estipulado en la política de operación 3.10 se debe registrar como única actividad del plan de tratamiento de la SNC la apertura de la AC correspondiente, y en su seguimiento relacionar el código asignado a esta AC, a continuación, gestionar el cierre dentro del plazo indicado en la política de operación 3.8.
- 3.13. El seguimiento del estado de las Salidas No Conformes 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 - **SDG**.
- 3.14. Los líderes o responsables de los procesos misionales en la SDG debe analizar semestralmente el comportamiento de las Salidas No Conformes 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 colaboradores encargados como aprobadores de las tareas de la corrección deben hacer parte del área organizativa encargada de la gestión de la SNC y ser delegados por el líder de dicha área (solicitado a).
- 3.16. Los responsables del registro de las Salidas No Conformes en el aplicativo son los siguientes:

Generadores de las Salidas No Conformes		
Sede de la Dirección General	Regional	Centro Zonal
<ul style="list-style-type: none"> Líderes o responsables de los procesos misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Director Regional Coordinadores de Grupo Misional 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Centro zonal

- 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.

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	23/02/2022
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 5	Página 4 de 16

3.18. En caso de requerir la eliminación de una SNC, 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 SNC (dos salidas con la misma descripción).
- Cuando el responsable del registro determine que la SNC no es procedente.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Inicio				
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 o Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal</p>	<p>Informes Acta de Reunión o Comité Correos electrónicos</p>
2	Registrar la SNC	<p>La redacción de los hechos que describen la SNC 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>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 o Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional / 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"> • El proceso seleccionado es en el cual se presenta la SNC. • El responsable seleccionado para tratar la SNC es quién tiene la autoridad para hacerlo. <p>¿La Salida No Conforme cumple con los requisitos establecidos?</p> <p>Si: se aprueba la SNC, y 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>No: se descarta la SNC (Cancelar flujo) mediante el aplicativo, continuar con la actividad No. 2. Igualmente, se debe enviar correo electrónico al solicitante para que la genere nuevamente.</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>Nota 1: Realizar esta actividad de acuerdo con el plazo establecido en la política de operación 3.7.</p> <p>Nota 2: Una vez el solicitante reciba la notificación de aprobación de la SNC, deberá informar al responsable de tramitar la SNC, con el fin de no afectar el tiempo estipulado en la política de operación 3.7.</p>		
4	Definir Actividades de Corrección	<p>Determinar las acciones apropiadas que permitan la corrección inmediata de la SNC.</p> <p>Nota 1: 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>Nota 2: No se puede asignar como responsable de una actividad de la corrección a una persona que no haya sido consultada o que no haya participado en su formulación.</p> <p>Nota 3: 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>	<p>Profesional designado por: Director o Subdirector en SDG / Director o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal</p> <p>Y</p> <p>El Promotor EPICO en SDG y/o Referente Calidad en Regional y Centro Zonal</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Acta de reunión o comité</p>
5	Cargar Actividades de Corrección	<p>Una vez definidas las actividades de corrección, el responsable de gestionar la Salida No Conforme debe cargarlas en el aplicativo (esto incluye tareas, responsables, fechas y aprobador).</p> <p>Nota: El aplicativo permite al líder o responsable de proceso designar a un colaborador de su equipo para que se encargue de realizar esta actividad.</p>	<p>Director o Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal</p> <p>O</p> <p>Profesional designado como responsable</p>	<p>Registro del tratamiento de la SNC en SVE</p>
6	Gestionar las actividades	<p>Implementar Corrección:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar cada una de las actividades o tareas planteadas como corrección de acuerdo con las fechas programadas. Registrar el tratamiento en el aplicativo y relacionar o cargar, según aplique las respectivas evidencias y/o soportes. <p>Nota: Una vez se registre el cumplimiento de las actividades de corrección, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de aprobarlas (aprobador).</p>	<p>Profesionales delegados como responsables de las actividades de la corrección</p>	<p>Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras</p>

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
7 P.C	Aprobar tareas	<p>El colaborador designado como aprobador debe ingresar al aplicativo y validar el cumplimiento de las tareas o actividades de corrección.</p> <p>¿Las actividades fueron desarrolladas de acuerdo con lo registrado en el aplicativo y cuentan con evidencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> Si: se aprueban las tareas; una vez todas sean aprobadas se puede continuar con la actividad No. 8. No: se desaprueban. El aprobador deberá realizar la respectiva justificación en el aplicativo para que el encargado de la tarea se encargue de su subsanación, continuar con la actividad No. 6. <p>Una vez reportadas y aprobadas las actividades de corrección y plan de acción, el responsable designado para la actividad 8 (cargar actividades corrección) debe continuar el flujo en el aplicativo.</p>	Profesionales designados como responsables de aprobar las actividades	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras
8 P.C	Analizar y verificar conformidad con los requisitos	<p>Verificar que la corrección subsana la situación que origino la SNC, para lo cual se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas como corrección. Verificar si la SNC identificada en el resultado del proceso misional, se eliminó. <p>¿Se eliminó el incumplimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> Si: se cierra la SNC como eficaz. No: se debe registrar AC de acuerdo con la política de operación 3.11, cerrar la SNC como no eficaz indicando el código de la AC. 	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras
9	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 "Finalizar Flujo" en el aplicativo.	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras
Fin				

Nota: P.C. Punto de Control


5. RESULTADO FINAL:

Salida No Conforme tratada, corregida y registrada en el aplicativo.

6. DEFINICIONES

- Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	23/02/2022
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 5	Página 7 de 16

- **Corrección:** Acción inmediata para eliminar una No Conformidad detectada.
- **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.


7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento de Atención de Peticiones
- NTC ISO 9001:2015

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
N/A	N/A

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	23/02/2022
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 5	Página 8 de 16

9. ANEXOS

Anexo 1. Tipos de Salidas No conformes.

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
Protección (Restablecimiento de Derechos /Responsabilidad Penal/ Adopciones)	El Defensor de Familia no de cumplimiento a lo establecido en la L-1098/2006 y 1878/2018	El Defensor de Familia no da cumplimiento al debido proceso establecido en la ley 1098 de 2006 y 1878 de 2018; los documentos de Protección para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando han sido vulnerados, amenazados o inobservados.	<ul style="list-style-type: none"> - Se avisa al Defensor de Familia de la aprehensión de un adolescente y no verifica garantía de derechos en forma inmediata. - El defensor de Familia inicia PARD a favor de niña con discapacidad fundamentado en la inobservancia del derecho a la salud y su discapacidad per se sin observarse amenaza o vulneración de derechos.
Protección (Responsabilidad Penal)	El Defensor de Familia no acompaña a los adolescentes y jóvenes en todas las etapas y actuaciones del proceso judicial	El Defensor de Familia debe acompañar a los adolescentes y jóvenes en todas las etapas y actuaciones del proceso judicial con el fin de verificar la garantía de sus derechos; así mismo realizar todas las actuaciones como autoridad administrativa en el marco de la ley 1098 de 206 y sus modificaciones.	El Defensor de familia no asiste a alguna de las audiencias dentro del proceso judicial penal a pesar de haber sido notificado.
Protección (Restablecimiento de Derechos / Responsabilidad Penal)	El operador no cumple con lo establecido en los Documentos técnicos de las Modalidades de Protección.	<p>El operador no cumple con lo establecido en los Documentos técnicos de las Modalidades de Protección.</p> <p>De acuerdo con la modalidad o servicio que desarrolle cada operador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El Operador no utiliza el formato definido para la elaboración del Plan de Atención Individual del adolescente o joven atendido en el servicio de SRPA. - Operador de modalidad de acogimiento residencial Internado discapacidad psicosocial, contrató médico especialista en psiquiatría para valorar, medicar y ordenar procedimientos de contención a las niñas, niños y adolescentes ubicados en la institución. - El operador no elabora las herramientas de monitoreo del proceso de atención para 5 niños, incumpliendo así con lo establecido en el Lineamiento técnico para la implementación del modelo de atención, aprobado mediante Resolución 4199 del 15 de julio de 2021.
Protección (Restablecimiento de Derechos / Responsabilidad Penal / Adopciones)	El Coordinador del Centro Zonal no cumple con la función de seguir y acompañar la entrega de PARD a los DF.	El Coordinador del Centro Zonal no cumple con la función de realizar el seguimiento y acompañamiento a la entrega de los procesos Administrativos de restablecimiento de derechos a los Defensores de Familia, lo cual puede generar posibles pérdidas de competencia	El coordinador del centro zonal no revisa la carpeta de adolescente por lo que no evidencia qué medida tomó el Defensor de familia y si le está haciendo seguimiento.

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
Protección (Restablecimiento de Derechos)	Mayores ubicaciones en hogares sustitutos, sin tener en cuenta el número de ubicaciones según caracterización.	Las Regionales con administración de hogares sustitutos con operador y las regionales con administración directa no dan cumplimiento al número de ubicaciones por hogar sustituto según caracterización, teniendo en cuenta lo contenido en el Manual Operativo Modalidad de acogimiento familiar hogar sustituto.	Una mayor ubicación en un hogar sustituto a la establecida en el manual operativo es un hecho que pone en riesgo de vulneración de derechos a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes ubicados desmejorando la calidad en la atención y se asume la responsabilidad por las posibles situaciones de daño antijurídico.
Protección (Restablecimiento de Derechos)	El Defensor de Familia no da cumplimiento a la fijación provisional de obligaciones cuando existe una conciliación fallida.	El Defensor de Familia no da cumplimiento al artículo 111 del Código de la Infancia y la Adolescencia respecto de la fijación provisional de obligaciones	Al momento de celebrar la audiencia de conciliación y alguna de las partes citada en debida forma no asiste, o no se logra llegar a un acuerdo entre las partes, el defensor de familia tiene la obligación de fijar de manera provisional custodia, alimentos y visitas. En caso de las partes no estar de acuerdo con esa fijación, el defensor de familia deberá interponer demanda ante el juez de familia para que sea este quien fije las obligaciones a través de un proceso judicial.
Promoción y Prevención (Todas las Temáticas)	Inadecuada entrega del componente nutricional, de conformidad con la minuta establecida.	La entrega del componente nutricional no se realiza de manera adecuada, lo cual no permite o no favorece el cumplimiento establecido en los Manuales Operativos. Los alimentos entregados se encuentran vencidos, no aptos para el consumo, o las raciones no corresponden a lo establecido en la minuta.	Al realizar la visita de seguimiento a los operadores, no se evidencia la entrega de los alimentos. Al realizar la visita de seguimiento a los operadores, se evidencia que los productos entregados no se encuentren en condiciones óptimas para el consumo (Maduración/vencimiento). Los productos entregados son diferentes (producto/cantidad) a los aprobados en la minuta.
Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Incumplimiento del esquema de seguimiento a la ejecución de servicios de atención a la primera infancia.	El Esquema de seguimiento a la ejecución de los servicios de atención a la primera infancia del ICBF, es definido como el mecanismo de asistencia técnica y disposición de herramientas de apoyo propias de la misional, para contribuir al óptimo cumplimiento de los servicios en educación inicial. Las orientaciones del esquema están definidas en la GUÍA ORIENTADORA PARA EL SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA (G12.PP), en las cuales se encuentran los requisitos para el seguimiento y vigilancia que sobre el objeto de los contratos/convenios que es ejercida y que debe desarrollar los supervisores y equipos de apoyo de regionales y centros zonales.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta o insuficiente gestión frente a las alertas al estado de las atenciones priorizadas, vinculación idónea del talento humano y demás actividades propias de la operación. - Falta o insuficiente gestión a las alertas de situaciones identificadas de violencias, lesiones y fallecimientos de los usuarios. - Falta o insuficiente gestión ante la identificación de situaciones que ponga en riesgo la vida, la integridad, la seguridad o la salud de las niñas, los niños, las mujeres gestantes. - Incumplimiento en la cantidad de verificaciones a realizar de acuerdo con el cumplimiento del indicador PA-10, sin

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
			<p>los respectivos soportes que justifiquen la no realización de las verificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Incumplimientos en las actividades y subactividades que soportan las acciones de gestión del esquema de seguimiento a la ejecución de contratos/convenios de los servicios de primera infancia
Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Incumplimiento a los requisitos de prestación de los servicios de primera infancia definidos en los manuales operativos.	<p>El manual operativo brinda insumos y herramientas para la prestación de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral a niñas, niños, mujeres gestantes usuarias y sus familias; orienta el cumplimiento de los requisitos definidos en las condiciones de calidad y las obligaciones contractuales que se suscriben en el marco de los contratos de aporte y convenios interadministrativos para el desarrollo de cada una de las modalidades (institucional, familiar, comunitaria, propia e intercultural).</p> <p>Las salidas no conformes están enfocadas a la gestión y alcance de los colaboradores del ICBF a nivel regional y centro zonal, en el marco del cumplimiento de las condiciones de calidad de los componentes de atención (familia, comunidad y redes, salud y nutrición, proceso pedagógico, ambientes educativos y protectores, talento humano, proceso administrativo y de gestión), así como de las orientaciones de carácter operativo, administrativo, financiero y jurídico que establece los manuales operativos vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Insuficiente seguimiento jurídico del supervisor para exigir al operador (EAS) la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.- Débil documentación del seguimiento a la ejecución a través del desarrollo de los comités técnicos operativos o directivos.- Débil verificación de soportes que validen el cumplimiento de requisitos selección de proveedores de alimentos.- Incumplimiento en la ruta establecida por el ICBF en coherencia con lo establecido por el Ministerio del Interior para el desarrollo de las concertaciones con comunidades étnicas.- Falta o insuficiente gestión frente a la identificación de presuntos incumplimientos por parte del operador (EAS) en el uso de los recursos y la ejecución presupuestal.- Débil o insuficiente acompañamiento al operador (EAS) en gestión y articulación interinstitucional en el marco del componente de familia, comunidad y redes.- Débil o insuficiente acompañamiento al operador (EAS) en la implementación de control social y veedurías ciudadanas.- Débil o insuficiente acompañamiento al operador (EAS) en la implementación del seguimiento nutricional en el marco del componente de salud y nutrición.

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Incumplimiento en la implementación del protocolo antes situaciones de amenaza, vulneración o inobservancia de derechos.	<p>El <i>Protocolo de Actuaciones Ante Alertas de Amenaza, Vulneración o Inobservancia de Derechos en los Servicios de Atención a la Primera Infancia Del ICBF</i> (PT3.PP) brinda elementos y orientaciones para la identificación de signos o alertas de amenaza, vulneración o inobservancia de derechos en las niñas, los niños y mujeres gestantes usuarios/as de las modalidades y todos sus servicios de atención a la primera infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF); así mismo, orienta al talento humano de los operadores (EAS) frente a las actuaciones por seguir, las responsabilidades, seguimiento requerido y activación de la ruta integral de atenciones.</p> <p>Las salidas no conformes están enfocadas a la gestión y alcance de los colaboradores del ICBF a nivel regional y centro zonal, en el marco del cumplimiento de los requisitos definidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activación de ruta de actuaciones (dependiendo el caso) de forma inoportuna. - Desconocimiento del protocolo para acompañar al operador (EAS) ante la identificación de signos o alertas de amenaza, vulneración o inobservancia de derechos en las niñas, los niños y mujeres gestantes.
Promoción y Prevención (Primera Infancia)	Incumplimiento del procedimiento de apertura y cierre de Unidades de Servicio.	<p>Los procedimientos orientan el desarrollo de actuaciones administrativas que deben adelantar los coordinadores de los centros zonales del ICBF, en virtud de lo consignado en el acuerdo 050 de 1996 y en los manuales operativos de la modalidad familiar y de la modalidad comunitaria, respecto de la apertura y cierre de las unidades de servicio.</p> <p>Las salidas no conformes están enfocadas a la gestión y alcance de los colaboradores del ICBF a nivel regional y centro zonal, en el marco del cumplimiento de los requisitos definidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del procedimiento para la apertura de acto administrativo por cierre de Unidad de Servicio al identificarse alguna o algunas de las causales de cierre definidas. - Falta de apertura de acto administrativo de cierre de Unidad de Servicio ante situaciones identificadas que afecten o ponga en riesgo la integridad personal de manera grave de las niñas, niños y/o mujeres gestantes.
Promoción y Prevención (Nutrición)	Incumplimiento de la elaboración de documentos de análisis de los resultados de la situación nutricional de los usuarios del ICBF	<p>La Regional XXX no realizó entrega oportuna del boletín/informe semestral de resultados del sistema de seguimiento nutricional correspondiente al XXX periodo de la vigencia XXX, cuya fecha de plazo máximo para su entrega era el XXX, tal como se evidencia en la revisión con corte al día XXX, en la ruta SharePoint en la que se deben disponer este documento (ver soporte adjunto), incumpliendo así lo establecido en la actividad XXX (No. 09 para boletín y No 11 para informe) del Procedimiento Evaluación y Seguimiento del Estado Nutricional, impidiendo el análisis de la situación nutricional de la población beneficiaria de los programas, lo cual no permite orientar acciones que contribuyan a mejorar los resultados de la gestión realizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La regional no reporta de forma oportuna en la ruta SharePoint establecida los documentos: Boletín semestral primer periodo Boletín semestral segundo periodo Informe semestral primer periodo Informe semestral segundo periodo - La regional no realiza el reporte de los documentos de SSN.

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
Promoción y Prevención (Nutrición)	Incumplimiento del reporte del desarrollo las mesas técnicas de socialización los resultados de la situación nutricional de los usuarios del ICBF	La Regional XXX no realizó entrega oportuna de las actas que evidencian el desarrollo de las mesas técnicas trimestrales de SSN correspondiente al XXX periodo de la vigencia XXX , cuya fecha de plazo máximo para su entrega era el XXX , tal como se evidencia en la revisión con corte al día XXX , en la ruta SharePoint en la que se deben disponer este documento (ver soporte adjunto), incumpliendo así lo establecido en la actividad No.10 del Procedimiento Evaluación y Seguimiento del Estado Nutricional, impidiendo la socialización de resultados y el análisis del comportamiento de la situación nutricional de la población de los servicios y/o modalidades, con los enlaces técnicos, equipos de supervisión y EAS, lo cual no permite orientar gestiones y/o la toma de decisiones que favorezcan la situación nutricional de la población atendida.	<ul style="list-style-type: none"> - La regional no reporta de forma oportuna en la ruta SharePoint las actas de las mesas de socialización de resultados del SNN. - La regional no realizó las mesas de socialización de resultados del SNN.
Promoción y Prevención (Nutrición)	Beneficiarios atendidos en las modalidades de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición no recuperan su estado nutricional.	La Regional no remite a la Dirección de Nutrición los soportes o documentos que justifiquen el no mejoramiento nutricional de uno o varios usuarios atendidos dentro de la Estrategia de Atención y Prevención de la desnutrición.	Niños que ingresan a la modalidad (1000 días para cambiar el mundo) con riesgo de desnutrición aguda y que cumplidos los 120 días de atención continúan con esta misma clasificación nutricional. Sin embargo, la Regional no remite los soportes (plan de intervención, estudio de caso, remisión o gestión intersectorial) solicitados por la Dirección de Nutrición y establecidos en el manual operativo, que justifique el no mejoramiento nutricional.
Promoción y Prevención (Nutrición)	Deficiencia en la calidad de la información (de beneficiarios, que debe ser registrada en CUENTAME).	La regional no verifica la calidad en el registro de la información en CUENTAME, de los beneficiarios atendidos en la estrategia de atención y prevención de la desnutrición.	Al momento de realizar el seguimiento a las alertas de calidad en el CUENTAME remitidas por la Dirección de Nutrición, se evidencia inconsistencias en los datos registrados en la regional (Datos incompletos y/o errados, mayúsculas y minúsculas de los nombres, incumplimiento de los criterios de ingreso etc.) a pesar de las recomendaciones previas remitidas durante el periodo ejecutado.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	Incumplimiento de actividades definidas en el proceso de atención.	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.	No se realiza alguna(s) de las visitas o encuentros establecidos en la Atención Urbana o Rural
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	Modificación de actividades o insumos	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.	Modificación de una o más de las actividades contempladas dentro de los componentes de la modalidad.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	No coordinación entre las partes	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.	Falta de coordinación entre las partes, lo que no permite gestionar las acciones de acuerdo a las necesidades para la remisión de las familias a los diferentes entes que hacen parte del SNBF.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	Realización de visitas de supervisión sin la utilización los	La no utilización por parte de los enlaces de supervisión y/o supervisores, de los formatos de visitas adscritos a las G19.PP Guía Orientadora para la Supervisión Modalidades Familias y Comunidades	Se realiza visita de supervisión a los operadores de las modalidades del área y no se utilizan los formatos de acta visita de supervisión, acompañamiento familiar y comunitario, encuentros familias y

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
	formatos definidos		comunitario, sede administrativa y domiciliaria y demás.
Promoción y Prevención (Adolescencia y Juventud)	Inadecuado proceso de selección del Talento Humano	Para las ofertas de Adolescencia y Juventud, los profesional del área/instructor de taller/formador/inspirador/mentor/facilitador/promotor de derechos no cumple con el perfil o habilidades requeridas para el desarrollo de las sesiones y encuentros de formación.	Durante las acciones de seguimiento a las ofertas de la Dirección de Adolescencia y Juventud, el profesional no desarrolla de manera adecuada los conceptos técnicos, operativos y de metodología de la oferta.
Promoción y Prevención (Adolescencia y Juventud)	Inadecuado uso y entrega de materiales para el desarrollo de las sesiones y encuentros de formación.	Para las ofertas de Adolescencia y Juventud en el desarrollo de las sesiones y encuentros de formación, los materiales son utilizados en actividades diferentes a las planteadas en los manuales operativos o documentos vinculantes, y/o no son suficientes para el cumplimiento de los objetivos.	Al realizar la visita de seguimiento a las ofertas, se evidencia la utilización del material para actividades diferentes a las planteadas en el marco de la Oferta, y/o cuando hay insuficiente material para el desarrollo de las actividades.
Promoción y Prevención (Adolescencia y Juventud)	Incumplimiento del mínimo o del máximo de participantes por sesiones y encuentros de formación.	Conforme a lo estipulado en los manuales operativos o documentos vinculantes de la oferta de Adolescencia y Juventud, no se realizan las sesiones y encuentros de formación con la cantidad mínima o máxima de beneficiarios.	Al realizar la visita de seguimiento a las ofertas, se evidencia la alteración de la proporción de atención por encuentro.(Mínimo o Máximo)
Promoción y Prevención (Adolescencia y Juventud)	Inadecuada ejecución de las propuestas metodológicas aprobadas para el desarrollo de las ofertas.	En el marco de la implementación de la oferta de Adolescencia y Juventud las propuestas metodológicas no se desarrollan de acuerdo a la aprobación realizada para la ejecución de las mismas.	De acuerdo con las visitas realizadas en el marco del seguimiento de las ofertas de Adolescencia y Juventud, el objetivo de las propuestas metodológicas no se cumple.
Promoción y Prevención (Infancia)	El talento humano no cumple con el perfil o habilidades requeridas para el desarrollo de los encuentros y componentes de la oferta (Programas o Modalidades).	Incumplimiento en los perfiles y habilidades para el desarrollo de los encuentros y componentes de la oferta	El profesional no desarrolla de manera adecuada los conceptos técnicos, operativos o metodológicos de la oferta.
Promoción y Prevención (Infancia)	Incumplimiento en la entrega de materiales a las niñas y niños para el desarrollo de las actividades en el marco de los encuentros.	Incumpliendo con los materiales entregados a las niñas y los niños para el desarrollo de los encuentros según las actividades relacionadas en la propuesta metodológica.	Se evidencia la utilización de materiales que no están acordes con las actividades planteadas en el marco de la Oferta, así mismo, los materiales son insuficientes y de mala calidad.

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
Promoción y Prevención (Infancia)	Inadecuado desarrollo de las propuestas metodológicas por parte de los operadores.	Incumplimiento de los operadores en el desarrollo de las actividades de acuerdo con lo definido en las propuestas metodológicas y manuales operativos de la oferta de la DI. No se le da buen uso a la aplicación de Manuales Operativos que apliquen a la Oferta.	En las visitas de seguimiento, se evidencia el no cumplimiento del objetivo y metodologías que hacen parte de las propuestas metodológicas.
Promoción y Prevención (Infancia)	Incumplimiento en el uso de los materiales de identificación por parte del equipo de trabajo de los operadores.	No se atiende a lo definido en los Manuales Operativos o Manual de Imagen del ICBF, donde se encuentran las condiciones específicas para el uso del material de identificación, por parte del talento humano de los operadores.	Se evidencia uso inapropiado del material de identificación como logos antiguos o aplicación de estos de manera incorrecta. Se evidencia material de identificación incompleto o ausencia del mismo.
Promoción y Prevención (Infancia)	Incumplimiento en la entrega de los materiales de bioseguridad por parte de los operadores para el desarrollo de los encuentros.	No se atiende a lo definido en los Manuales Operativos, en donde se encuentran las condiciones específicas y relacionadas con materiales de bioseguridad.	Se evidencia el uso no adecuado de los elementos de bioseguridad, entrega parcial de los mismos o ausencia de estos.
Relación Con el Ciudadano	No registrar las actuaciones correspondientes al tipo de Petición en el SIM.	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)	Al realizar el análisis de la respuesta brindada a los ciudadanos en los siguientes registros SIM 1762751709 y 1762735061, se evidencia que no cuentan con respuesta oportuna y congruente, lo cual incumple lo estipulado en el numeral 4.8.2.4.7 Respuesta a las peticiones de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF v7, pese a que se realizó solicitud a la Regional en fecha 10/11/2021 y con el objeto de ser subsanado antes del 26 de noviembre del año en curso, así mismo, se solicitó por segunda vez la subsanación de los radicados, requerimiento que no fue atendido en su totalidad. En el correo que antecede, se encuentran los seguimientos enviados a la Regional.
Relación Con el Ciudadano	Direccionamiento y/o cierre inoportuno de los Derechos de Petición a través del SIM	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)	En el marco del seguimiento que realiza la Dirección de Servicios y Atención a las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional SIM, se observa que el Centro Zonal Jordán no realizó el direccionamiento oportuno de la petición 30483362, ocasionando que se de incumplimiento a lo establecido en el 4.8.2.4.4 Direccionamiento de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF v7

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



Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción	Ejemplo
Relación Con el Ciudadano	No utilizar integralmente el Sistema Digital de Asignación de turnos (SDAT)	A partir de la puesta en marcha del Sistema Digital de Asignación de Turnos (SDAT) en los diferentes puntos de atención del ICBF, y tras haber superado el año de funcionamiento y seguimiento a las estadísticas que sobre tiempos de atención y espera arroja esta herramienta, la DSyA estableció unos tiempos y el uso de esta herramienta. Se hace referencia a integralmente que va desde la asignación del turno en el atril hasta la calificación de la atención brindada por el asesor.	La Dirección de Servicios y Atención mediante el informe mensual de operación en atención a ciudadanos del Sistema Digital de Asignación de Turnos (SDAT) evidencia que durante lo corrido del mes no ha utilizado la herramienta, lo cual afecta los tiempos de espera en sala y los tiempos de atención, incumpliendo así el numeral 3.3.3 Tiempos de espera y atención, del la PT4.RC Protocolo de Atención Presencial.

Anexo No 2. Flujo Salidas No Conformes SVE.

Paso	Responsable	Plazo Gestión	Acciones
Solicitud Salida No Conforme	Líderes o responsables de procesos misionales en SDG, Regionales y CZs	N/A	Diligenciar la información correspondiente a la identificación de Salidas No Conformes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Descripción • Flujo de Mejoramiento • Área Organizativa • Proceso • Tipo de Salida No Conforme • Temática
Evaluación Intermedia	Referentes Calidad Regionales Equipo SMO	5 Días Calendario	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la Salida No Conforme • Desaprobar la Salida No Conforme (Cancelar el flujo) • Permite editar los campos Tipo, Proceso y Temática
Definir Actividades de Corrección	Líder del Área Organizativa responsable de la gestión de la Salida No Conforme (Solicitado a) Colaborador designado por el líder del Área Organizativa	8 Días Calendario	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar este paso a otro usuario del sistema • Definir y grabar tareas de corrección • Asignar aprobador de tareas de corrección • Continuar con el flujo
Gestionar Actividades	Colaboradores designados como responsables de las tareas Colaboradores designados como Aprobadores de tareas Líder del Área Organizativa responsable de la gestión de la Acción Correctiva (Solicitado a) o Colaborador designado por este en el paso anterior.	22 Días Calendario	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar seguimientos (acciones) y evidencias de las tareas de corrección • Aprobar tareas de corrección • Continuar con el flujo
Cierre	Autor de la Salida No Conforme (Solicitante)	8 Días Calendario	<ul style="list-style-type: none"> • Finalizar el flujo

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



10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
07/02/2020	V4	<p>Se modifica el procedimiento de acuerdo con el reemplazo de Isolucion por Suite Visión Empresarial - SVE como aplicativo de soporte a la gestión de las acciones de mejora de la entidad.</p> <p>Se modifican las políticas de operación 3.1, 3.2, 3.4, 3.9, 3.10, 3.12 y 3.14.</p> <p>Se modifican las políticas de operación 3.6, 3.7, 3.8 y 3.16 (en la versión 4, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.15 respectivamente).</p> <p>Se incluyen las políticas de operación 3.5 y 3.15.</p> <p>Se eliminan las políticas de operación de la versión 4, 3.8, 3.16, y 3.18.</p> <p>Se ajusta la descripción de las actividades No. 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9.</p> <p>Se ajustan las definiciones del procedimiento.</p> <p>Se modifican los documentos de referencia del procedimiento.</p> <p>Se reemplaza el "Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF" por el nuevo Anexo 1 Tipos de Salidas No conformes.</p> <p>Se crea el Anexo 2 Flujo Salidas No Conformes SVE.</p>
16/02/2018	V3	<p>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.</p>
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">• Se cambia el nombre de Servicio No Conforme a Salida No Conforme• 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• Se incluyeron las políticas de operación No. 3.5, 3.6, 3.7, 3.11, 3.12, 3.13 y 3.17• 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.• Se incluyó como documentos de referencia la NTC ISO 9001:2015
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!