

RESOLUCIÓN No. 8080

11 AGO 2016

"Por la cual se aprueba el Manual del Sistema integrado de Gestión, se adopta el modelo de operación por procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras - ICBF y se deroga una resolución"

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR -
CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las consagradas en el artículo 78 de la Ley 489 de 1998, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, dispuso en su artículo 4º que *"Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: (...) I.) Simplificación y actualización de normas y procedimientos"*.

Que el artículo 1º de la Ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, estableciendo en el literal g) de su artículo 4º como requisito mínimo para su implementación, que las entidades ejecuten sus procesos de acuerdo con los procedimientos documentados.

Que teniendo en cuenta la necesidad de una adecuación organizacional basada en la modernización y el fortalecimiento del gobierno, la gerencia y la calidad de los servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), mediante el Decreto 987 de 2012 se modificó su estructura y se determinaron las funciones de sus dependencias.

Que mediante la Resolución No. 3042 del 29 de junio de 2012, se aprobó el Manual del Sistema Integrado de Gestión versión 7.0 y se adoptaron los macro procesos y procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Que mediante Decreto 943 del 2014, se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), norma que fue posteriormente unificada en el Título 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015. El ICBF viene implementando, manteniendo y mejorando un Sistema Integrado de Gestión conformado por los siguientes sistemas: Sistema de Gestión de Calidad NTC GP1000:2009, ISO 9001, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001 y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y demás normas que las reemplacen o sustituyan.

Que mediante la Resolución No. 10232 de 2015 se reorganizó el Sistema Integrado de Gestión en el ICBF.

Que el Plan Indicativo Institucional ICBF 2015-2018 *"Estamos Cambiando el Mundo"*, aprobado por el Consejo Directivo del ICBF el 21 de julio de 2015 ha definido como uno de sus pilares, la gestión de la calidad, como base sobre la que se sostiene la apuesta programática del Instituto siendo transversal a todas las acciones. En este mismo sentido el mapa estratégico de la entidad asocia los ejes del sistema integrado de gestión que componen la perspectiva de procesos.

Que por lo anterior, se hace necesario adoptar un nuevo modelo de operación por procesos en donde el concepto y el enfoque demarquen la manera como debe trabajar la entidad, respondiendo de forma integral a la cadena de valor, pasando de un enfoque funcional con 32

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo

RESOLUCIÓN No. 8080

11 AGO 2016

"Por la cual se aprueba el Manual del Sistema integrado de Gestión, se adopta el modelo de operación por procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras - ICBF y se deroga una resolución"

procesos, a uno articulado y basado en la complementariedad de 16 procesos para prestar los servicios de manera eficiente, eficaz y efectiva a los beneficiarios del ICBF.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar el Manual del Sistema Integrado de Gestión del ICBF, el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. Aprobar el nuevo Modelo de Operación por Procesos del ICBF como instrumento para la mejora e innovación institucional, el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. El Manual del Sistema Integrado de Gestión del ICBF podrá ser modificado, adicionado o ajustado por el representante del Sistema Integrado de Gestión, previa revisión de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional de la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

Las modificaciones, ajustes y actualizaciones que requiera el Mapa de Procesos, serán revisados y aprobados por el Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión.

PARÁGRAFO. Una vez aprobadas las modificaciones, adiciones o actualizaciones, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional a través del procedimiento de "Elaboración y Control de Documentos", procederá a efectuar los ajustes en la versión, y tramitará su publicación y socialización en la página WEB del ICBF y demás medios electrónicos que se consideren.

ARTÍCULO CUARTO. Ordenar a la Dirección de Planeación y Control de Gestión coordinar las acciones necesarias para promover la divulgación y aplicación del Manual del Sistema Integrado de Gestión y Modelo de Operación por Procesos aprobado en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO QUINTO. Ordenar a la Dirección de Planeación y Control de Gestión la publicación del presente acto administrativo, así como del Manual del Sistema Integrado de Gestión del ICBF y del Modelo de operación por procesos del ICBF en la página WEB del ICBF.

ARTÍCULO SEXTO. La presente resolución rige a partir de su expedición, deroga la Resolución No. 3042 del 29 de junio de 2012, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., 11 AGO 2016



CRISTINA PLAZAS MICHELSEN
Directora General

Aprobó: Luz Karime Fernandez - Jefe Oficina Asesora Jurídica / Juan Carlos Bolívar López, Director de Planeación y Control de Gestión
Revisó: María Alexandra Lugo, César Augusto Mejía - Oficina Asesora Jurídica
Proyectó: Paola Tatiana Tovar, Claudia Díaz - Coordinadora del Grupo de Mejoramiento e Innovación

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 1 de 70

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTCGP 1000: 2009 /NTC ISO 9001: 2008
NTC ISO 14001:2004
ISO IEC 27001:2013
NTC-OHSAS 18001:2007

Bogotá D.C., Agosto de 2016

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 2 de 70

Contenido

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DEL MANUAL	4
1.1 Objetivo del Manual	4
1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	5
1.3 Control del Manual.....	6
1.4 Estructura de la Documentación.....	6
CAPITULO 2: EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	7
2.1 Presentación del ICBF	7
2.2 Organización.....	8
2.3 Misión	8
2.4 Visión.....	8
CAPITULO 3: SERVICIOS QUE PRESTA EL ICBF	9
3.1 Fundamentos.....	9
3.2 Servicios	9
3.3 Usuarios y partes interesadas	41
3.4 Necesidades de los usuarios.....	42
3.5 Marco Legal.....	43
3.7 Objetivos Sistema Integrado de Gestión	45
CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	46
4.1 Requisitos Generales.....	46
4.2 Requisitos de la documentación.....	47
CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	48
5.1 Compromiso de la Dirección	48
5.2 Enfoque al Cliente	48
5.3 Planificación	48
5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	49
5.5 Revisión por la Dirección.....	51
CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	53
6.1 Provisión de los Recursos.....	53
6.2 Talento Humano.....	53
6.3 Infraestructura	54
6.4 Ambiente de Trabajo	55
CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	56
7.1 Planificación de la prestación del servicio	56
7.2 Procesos relacionados con el cliente	57
7.3 Diseño y Desarrollo	59
7.4 Adquisición de bienes y servicios.....	59
7.5 Prestación del Servicio.....	59
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	62
CAPITULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	63
8.1 Generalidades	63
8.2 Seguimiento y Medición	63
8.3 Control del Servicio No Conforme	65
8.4 Análisis de Datos.....	65

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 3 de 70

8.5 Mejora	66
Anexo 1: Estructura Orgánica	67
Anexo 2. Matriz de Comunicaciones Internas y Externas	68
Anexo 3. Declaración de Aplicabilidad	68

PÚBLICO

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 4 de 70

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DEL MANUAL

1.1 Objetivo del Manual

Describir el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar conformado por los siguientes Sistemas de Gestión: Calidad-SGC, Ambiental-SGA, Seguridad de la Información-SGSI y Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSS; Sistemas que en el Instituto son denominados ejes, los cuales se implementan, se mantienen y mejoran continuamente para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas en el marco de la Garantía de Derechos, con el fin de cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

Eje de Calidad: Busca incrementar la satisfacción de los colombianos en la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar a través de una eficaz gestión de riesgos y una mejor gestión por procesos con un enfoque a resultados, basados en la Ley 872 de 2003 "*Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*" reglamentada por el Decreto 4485 de 2009 "*Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y bajo la NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad*", norma que fue posteriormente unificada en el Título 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015.

Eje Ambiental: Orientado a contribuir con la protección del Medio Ambiente y la disminución de impactos que puedan generar contaminación ambiental, con base en la norma NTC ISO 14001:2004, Sistema de Gestión Ambiental.

Eje de Seguridad de la Información: Propósito principal, incrementar los mecanismos y controles para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de la información institucional, con base en la norma NTC ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Este manual incluye la Declaración de Aplicabilidad en el Anexo 7 Declaración de Aplicabilidad.

Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo: Propósito principal, prevenir y disminuir los incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales, a través de la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, respondiendo a las necesidades y requisitos de nuestros colaboradores y partes interesadas, con base en el Decreto 1072 de 2015 "*Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*" y bajo la norma OHSAS: 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

La implementación de los sistemas de gestión asegura el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI, reglamentado por el Capítulo 6 del Título 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 5 de 70

El manual describe el alcance, las políticas, los objetivos, los procesos e interacción de los mismos y la documentación asociada al Sistema Integrado de Gestión frente a las normas antes citadas.

1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con dos tipos de alcance para su Sistema, el alcance de implementación y el alcance de Certificación.

1.2.1 Alcance de implementación:

Gestión y Control de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.

En el ámbito geográfico, aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a la norma NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.

1.2.2 Alcance de certificación:

El ICBF está certificado en los cuatro Sistemas de Gestión, los siguientes son los alcances para cada uno de estos.

1.2.2.1. Sistema de Gestión de Calidad

Gestión y Control de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociadas a los programas del ICBF.

En el ámbito geográfico, aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, en lo referente a la norma NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

1.2.2.2 Sistema de Gestión Ambiental

Actividades administrativas para la gestión y control en la prestación de Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo de la protección integral de la primera infancia, la niñez y adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociado a los programas del bienestar familiar.

Aplica para 15 regionales: Amazonas, Antioquia, Bolivar, Bogotá Caldas, Caquetá, Casanare, Huila, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, San Andres, Tolima y Valle sin centros zonales.

1.2.2.3 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Actividades administrativas para la gestión y control en la prestación de Servicio Público de Bienestar Familiar para el desarrollo de la protección integral de la primera infancia, la niñez y

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



Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

11/08/2016

Versión 1

Página 6 de 70

adolescencia y el bienestar de las familias y comunidades asociado a los programas del bienestar familiar.

Aplica para 16 regionales Amazonas, Antioquia, Bolivar, Bogotá Caldas, Caquetá, Casanare, Cundinamarca, Huila, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, San Andres, Tolima y Valle sin centros zonales.

1.2.2.4 Sistema Gestión de Seguridad de la Información

Proceso de Gestión Tecnológica referente al tratamiento y administración de la información del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

Aplica para la Sede de la Dirección General.

1.3 Control del Manual

El Manual se actualiza continuamente para garantizar la adaptabilidad del Sistema Integrado de Gestión del ICBF con su contexto externo e interno, asegurando su correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos de Ley; la naturaleza de su actualización se identifica en el control de cambios. Su revisión es realizada por la Dirección de Planeación y Control de Gestión - Subdirección de Mejoramiento Organizacional y aprobada por el representante de la Alta Dirección ante el Sistema.

La Subdirección de Mejoramiento Organizacional, publica a través de distintos medios internos de comunicación y la página web el Manual del Sistema Integrado de gestión para consulta a todos los colaboradores, servidores públicos y particulares al servicio del ICBF, las copias impresas se consideran como copias NO CONTROLADAS.

En todo caso, se considera el consumo de papel como uno de los aspectos ambientales más significativos de las actividades de oficina en el ICBF y su uso racional constituye una de las mejores prácticas ambientales del hábitat laboral, razón por la cual y de no ser necesaria una copia impresa, se recomienda la consulta en medio digital.

1.4 Estructura de la Documentación

La documentación del Sistema Integrado de Gestión se encuentra organizada de la siguiente forma de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos.



CAPITULO 2: EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

2.1 Presentación del ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- "*Cecilia de la Fuente de Lleras*", es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015.

El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo a su competencia.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 8 de 70

2.2 Organización

La estructura orgánica del ICBF se encuentra reglamentada por el Decreto 987 de 2012, (Ver anexo 1 Estructura Orgánica ICBF), geográficamente cuenta con una Sede de la Dirección General, treinta y tres (33) Direcciones Regionales en el nivel departamental y doscientos nueve (209) centros zonales en el nivel municipal, con cobertura nacional en los 1.123 Municipios para ejecutar los programas y servicios del Instituto a favor de la niñez, la familia y las comunidades.

2.3 Misión

Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

2.4 Visión

Cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 9 de 70

CAPITULO 3: SERVICIOS QUE PRESTA EL ICBF

3.1 Fundamentos

La familia es el ambiente y el paradigma de relación social primaria más adecuada para el desarrollo humano, por lo cual el Estado debe brindarle toda su protección.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar enfrenta unos retos enormes, como responsable en el país de velar por la atención y protección de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el fortalecimiento de la familia como entorno educador y protector. Adicionalmente, la Entidad emprende un gran desafío en relación con el fortalecimiento de los programas orientados a la atención de los NNA desvinculados de los grupos armados al margen de la Ley y su proceso de reintegración social.

Para el periodo 2015-2018, el ICBF se ha trazado seis Objetivos Institucionales. Dos de ellos relacionados con grupos etarios particulares, la primera infancia, la niñez y adolescencia; tres dirigidos a la protección de estos grupos, por un lado con el fortalecimiento de las familias y las comunidades, por el otro, a través de la nutrición y seguridad alimentaria; y por último, en relación con la protección integral de niñas, niños y adolescentes; y finalmente, un objetivo encaminado a la eficiencia en la gestión institucional de la Entidad. Todos ellos en concordancia con el Modelo de Enfoque Diferencial de la Entidad.

3.2 Servicios

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, presta el Servicio Público de Bienestar Familiar el cual se define de conformidad con el artículo 2.4.1.3 del Decreto 1084 de 2015 como *“el conjunto de acciones del Estado que se desarrollan para cumplir en forma integral y permanente con el reconocimiento, la garantía, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de su amenaza o vulneración y el fortalecimiento familiar”*.

Este servicio se presta a través de programas y sus diferentes modalidades de atención, así como estrategias y acciones estos se soportan en los Lineamientos de Programación, establecidos a través de proyectos; el componente técnico y de operación de cada uno estos se encuentra definido en los Lineamientos Técnico Administrativos y Manuales Operativos de los procesos misionales.

3.2.1 Promoción y Prevención

3.2.1.1 Primera Infancia

Se desarrollan modalidades, estrategias y programas orientados a garantizar el acceso con calidad a la educación inicial, de los niños y niñas de la primera infancia en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre.

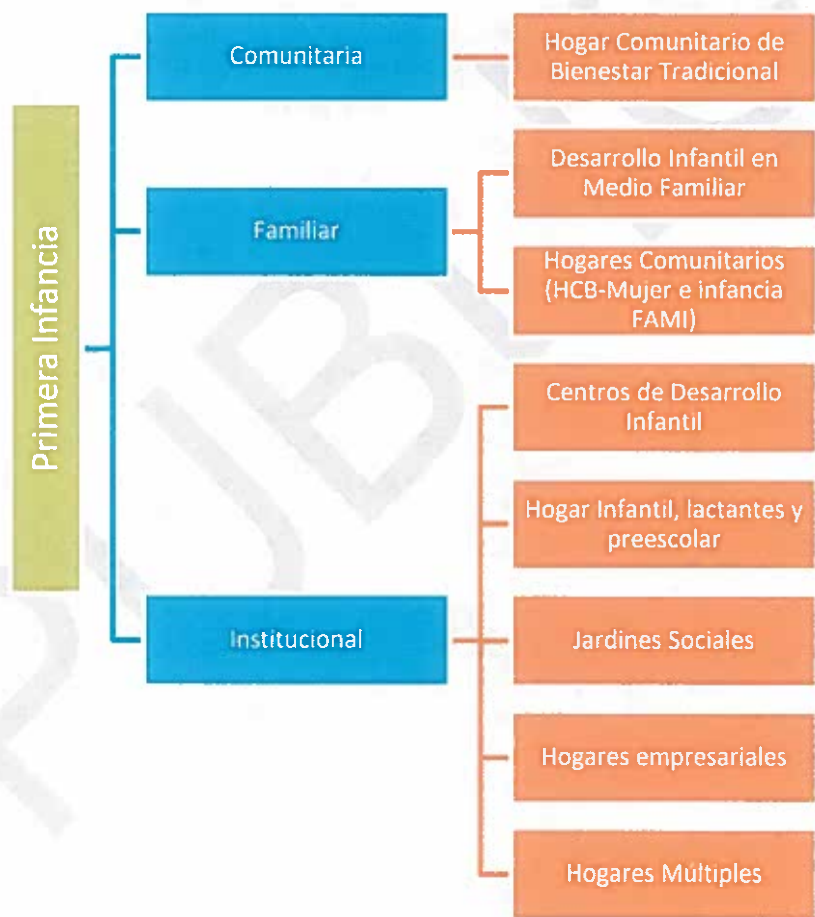
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 10 de 70

De Cero a Siempre, La Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia, es un conjunto de acciones planificadas, de carácter nacional y territorial, que apuntan a promover y garantizar el desarrollo de las niñas y los niños desde la gestación hasta los seis años de edad mediante un trabajo conjunto e intersectorial, que enfocado desde una perspectiva de derechos y a través del enfoque diferencial emite y promueve la definición y la implementación de planes, programas, proyectos y acciones para asegurar la atención integral a cada niña y cada niño, de acuerdo con su edad, contexto y condición, es decir, con total pertinencia de acuerdo a la necesidad.

Es preciso indicar que de acuerdo con el artículo 29 de la Ley 1098 de 2006 “*Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*” la primera infancia es la etapa del ciclo vital en la que se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Comprende la franja poblacional que va de los cero (0) a los seis (6) años.

A continuación se describen las modalidades de atención:



- **Comunitaria:** Esta modalidad tradicional de atención a la primera infancia buscó desde sus inicios la democratización de los programas para la infancia, el aumento de las coberturas y la participación de las familias y la comunidad.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 11 de 70

- **Hogar Comunitario de Bienestar Tradicional:** propicia el desarrollo y cuidado de los niños menores de 5 años en condiciones de vulnerabilidad, a través de acciones que promueven el ejercicio de sus derechos, con la participación activa y organizada de la familia, la comunidad y las entidades territoriales.

En esta modalidad, la atención, el cuidado, la protección, la salud, la nutrición y el desarrollo psicosocial se brinda a través de las madres comunitarias, quienes atienden en su vivienda un promedio de 13 niños y niñas de su entorno, durante 200 días al año, en jornadas de 8 horas o en media jornada.

Población objetivo: Niños y niñas de 0 a 5 años y 11 meses, priorizando las atenciones a los niños y niñas de 0 a 4 años y 11 meses.

- **Familiar:** Estas modalidades reconocen el lugar protagónico que tienen las familias en el cuidado, crianza, educación y desarrollo de los niños y niñas desde la gestación hasta los 5 años, lo que las convierte en el más cercano escenario de corresponsabilidad.

Por su carácter flexible privilegian los entornos más cercanos y propios a las condiciones de los niños y niñas, mujeres gestantes y madres lactantes, como lo son su familia y comunidad.

Establece como eje el acompañamiento y fortalecimiento de los miembros de la familia y cuidadores para potenciar el desarrollo integral de los niños y niñas.

A través de un equipo interdisciplinario atiende mediante Encuentros Educativos Grupales una vez a la semana y visitas al Hogar 1 vez al mes.

Opera en lugares concertados con la comunidad.

Población Objetivo: Niños y niñas hasta los dos años, mujeres gestantes y madres lactantes teniendo en cuenta que la Modalidad busca prioritariamente fortalecer los vínculos afectivos entre los niños, las niñas sus familias o cuidadores, sin perjuicio de poder generar acceso a niños mayores de 2 años cuando se requiera, particularmente en zonas rurales en donde no existe otra posibilidad de atención.

Está compuesta de las siguientes:

- **Desarrollo Infantil en medio familiar:** Acciones pedagógicas a niños en primera infancia y acciones educativas dirigidas a las familias. Ofrece acompañamiento y fortalecimiento de los miembros de la familia y cuidadores para potenciar el desarrollo integral de los niños.

Población Objetivo: Niños menores de 2 años, mujeres gestantes y madres lactantes. Niños entre 2 y 5 años que no formen parte de FAMI (Programa Familia Mujer e Infancia), ni de cualquier modalidad de educación inicial.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 12 de 70

- Hogares Comunitarios (HCB-Mujer e infancia FAMI): Opera en la casa del agente educativo comunitario (Padre o Madre Comunitaria) o en espacios de la comunidad.

Población Objetivo: Niños menores de 2 años, mujeres en periodo de gestación o en lactancia.

- **Institucional:** Esta modalidades tienen como propósito garantizar el servicio de educación inicial, cuidado y nutrición a niños y niñas menores de 5 años en espacios especializados, en el marco de la Atención Integral y diferencial, a través de acciones pedagógicas, de cuidado calificado y nutrición, así como la realización de gestiones para promover los derechos de salud, protección y participación que permitan favorecer su desarrollo integral.

Se constituye en un escenario de educación inicial, en el cual se planean y desarrollan las experiencias pedagógicas organizando los ambientes de manera intencionada para lograr el desarrollo infantil.

A través de un equipo interdisciplinario se atiende a los niños y niñas en infraestructuras especializadas, durante cinco días a la semana, en 8 horas diarias, mediante la construcción permanentemente del proyecto pedagógico, en el cual se plantean las apuestas de atención, en relación con las formas de cuidado, promoción, acompañamiento y seguimiento al desarrollo integral de los niños y las niñas, así como las maneras de trabajar conjuntamente con las familias y/o cuidadores.

Opera especialmente en zonas urbanas y urbanas marginales.

Población Objetivo: Está dirigida a los niños y niñas prioritariamente en el rango de edad de dos (2) años hasta menores de cinco (5) años y/o hasta que ingresen al grado de transición. Sin perjuicio de lo anterior, son atendidos niños y niñas entre los seis (6) meses y los dos (2) años de edad, cuando su condición lo amerite y la Unidad del Servicio cuente con las condiciones requeridas para atender esta población.

- Centro de Desarrollo Infantil

Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia.

Población objetivo: niños y las niñas de primera infancia, prioritariamente en el rango de edad de dos (2) años a cinco (5) años o hasta que ingresen al grado de transición. Sin perjuicio de lo anterior, podrán ser atendidos niños y niñas entre los seis (6) meses y los dos (2) años de edad, cuando su condición lo amerite y la Unidad del Servicio cuente con las condiciones requeridas para atender esta población.

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 13 de 70

Para lograr equilibrio técnico y financiero, se sugiere que el CDI tenga una cobertura mínima de 100 niños y niñas.

- Hogar Infantil, lactantes y preescolar

Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia.

Además del trabajo directo con los niños y las niñas, las acciones que se desarrollan en el Hogar Infantil también incluyen a las familias y/o cuidadores de los niños y niñas de primera infancia como promotores y corresponsables de su desarrollo integral.

Población objetivo: niños y niñas menores de 5 años, prioriza el acceso a niños y niñas desde los 2 años hasta menores de 5 años, de familias trabajadoras vulnerables y los hijos de familias en situación de desplazamiento forzado, entre otras, que necesitan encargar el cuidado, crianza y educación a una institución especializada.

En cuanto a la cobertura y teniendo en cuenta el costo-beneficio que su funcionamiento representa, se sugiere que no existan Hogares Infantiles con cobertura inferior a 60 niños.

- Jardines Sociales

Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia.

Agrupación hasta 32 Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar. Son administrados y cofinanciados por Cajas de Compensación Familiar, principalmente, aunque también hacen presencia Fundaciones, ONG, y Organismos de Cooperación, entre otros.

Población objetivo: niños y niñas desde 6 meses hasta menores de 5 años.

- Hogares empresariales

Esta atención se lleva a cabo en espacios suministrados por las empresas donde laboran los padres de los niños y niñas de primera infancia; diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 14 de 70

experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia.

Atención cofinanciada por las empresas donde laboran los padres de los niños y niñas de primera infancia sujetos de atención.

Población objetivo: niños y niñas desde 6 meses - hasta menores de 5 años de edad, hijos de los trabajadores

- Hogares Múltiples

Esta atención se lleva a cabo en espacios diseñados y organizados de manera intencional para adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia.

Agrupar un determinado número de Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar de acuerdo con la capacidad instalada de la infraestructura. Son administrados principalmente por asociaciones de padres de familia, aunque también hacen presencia Fundaciones y ONG, entre otros.

3.2.1.2 Niñez y adolescencia

Promueven la garantía de los derechos, previenen su vulneración y gestionan la activación de las rutas de restablecimiento, a partir del empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y la promoción de la corresponsabilidad con la familia, la sociedad y el Estado en su protección integral; fomentan los factores de protección para los NNA tanto en la familia, como en la comunidad. A continuación los programas y estrategias



- **Generaciones con Bienestar:** Son encuentros vivenciales con los niños, niñas y adolescentes en los que se desarrollan espacios de formación para la garantía de derechos y prevención de vulnerabilidades, integración, participación y aprovechamiento del tiempo libre a través de múltiples expresiones de tipo vocacional como por ejemplo: escenarios para el desarrollo de actividades de tipo cultural, deportivo, artístico, participativo, o tecnológico, o cualquier otra expresión de tipo vocacional identificada.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes, etapa de la vida comprendida entre los seis (6) y los diecinueve (19) años de edad.

- **Escuela de Padres, Madres y Cuidadores:** Es un Espacio de formación para padres, madres y cuidadores que busca desarrollar acciones de prevención y promoción de derechos establecidos para los niños, niñas y adolescentes y sus familias, desde la consolidación y el fortalecimiento de entornos protectores.

Población Objetivo: gestantes, padres, madres y cuidadores de niños, niñas y adolescentes.

- **Acciones Masivas de Alto Impacto Social:** Son acercamiento del ICBF a niños, niñas y adolescentes en entorno y contexto de riesgo a través de oferta pedagógica flexibles técnicamente diseñada a medida para incidir en prevención primaria, secundaria y terciaria con profundo enfoque en proyecto de vida a través de ofertas artísticas, deportivas, productivas, culturales, de participación y/o comunicativas.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes, etapa de la vida comprendida entre los seis (6) y los diecinueve (19) años de edad.

- **Acciones para la Prevención del Embarazo Adolescente –PEA:** Es una estrategia diferencial temprana y oportuna para la promoción de los derechos sexuales y reproductivos y la prevención del embarazo en la adolescencia, con espacios de

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



Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

11/08/2016

Versión 1

Página 16 de 70

formación, capacitación y acciones masivas de alto impacto con participación activa de los niños, niñas y adolescentes; con rutas de atención diferencial e incidencia en los agentes educadores a través de la expedición de lineamientos.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes, etapa de la vida comprendida entre los seis (6) y los diecinueve (19) años de edad, gestantes, padres, madres y cuidadores.

- Proyectos Especializados de Protección Integral: Son los proyectos de intervención especializada en contexto de riesgos específico y caracterizado por la existencia de riesgo de amenaza e inobservancia o vulneración de derechos de los niños niñas y adolescentes.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes, etapa de la vida comprendida entre los seis (6) y los diecinueve (19) años de edad, en contextos de riesgo de amenaza e inobservancia de derechos.

3.2.1.3 Nutrición

La estrategia de Recuperación Nutricional es un conjunto de acciones en salud y nutrición encaminadas a la atención de la población con altas prevalencias de desnutrición, esta modalidad brinda una atención diferencial acorde con cada población, reconociendo los sistemas de creencias, las expresiones culturales, hábitos alimentarios y pautas de crianza; en zonas previamente focalizadas, incorporando ejercicios de cruce de variables que arrojen zonas prioritarias para la intervención propendiendo por una atención integral.

Esta atención se orienta a mejorar y/o recuperar el estado nutricional de niños y niñas menores de cinco (5) años de edad, mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia a través de la promoción de las buenas prácticas en salud y nutrición con la corresponsabilidad de la familia y la comunidad, las instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

A continuación se describen las modalidades de Recuperación Nutricional:



- Centros de Recuperación Nutricional: Atención intra-institucional en forma intensiva y especializada para recuperar el estado nutricional de los niños y niñas menores de 5 años, se lleva a cabo articuladamente con el sector salud y continúa en el entorno familiar/comunitario, suministrando complementos nutricionales, promoción y prevención en salud y nutrición, y acompañamiento familiar

Población Objetivo: niños y niñas menores de cinco (5) años con desnutrición.

- Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario: Atención nutricional, acompañamiento familiar y acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a través de estrategias educativas orientada al mejoramiento y/o recuperación de niños y niñas con desnutrición global (deficiencia del peso en relación con la edad) y aguda (deficiencia del peso en relación con la talla).

Población Objetivo: niños y niñas menores de cinco (5) años con desnutrición global (deficiencia del peso en relación con la edad) y aguda (deficiencia del peso en relación con la talla).

- Recuperación Nutricional con Énfasis en los Primeros 1.000 días: Atención extramural en el entorno familiar/comunitario, atención nutricional orientada al mejoramiento del estado nutricional de mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia con bajo peso, así como a los niños y niñas menores de dos años en situación de desnutrición.

Población Objetivo: mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia con bajo peso, así como a los niños y niñas menores de dos (2) años en situación de desnutrición.

- Recuperación Nutricional Materno Infantil: Complementación alimentaria con Bienestarina a la población atendida en los diferentes servicios y/o programas de

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

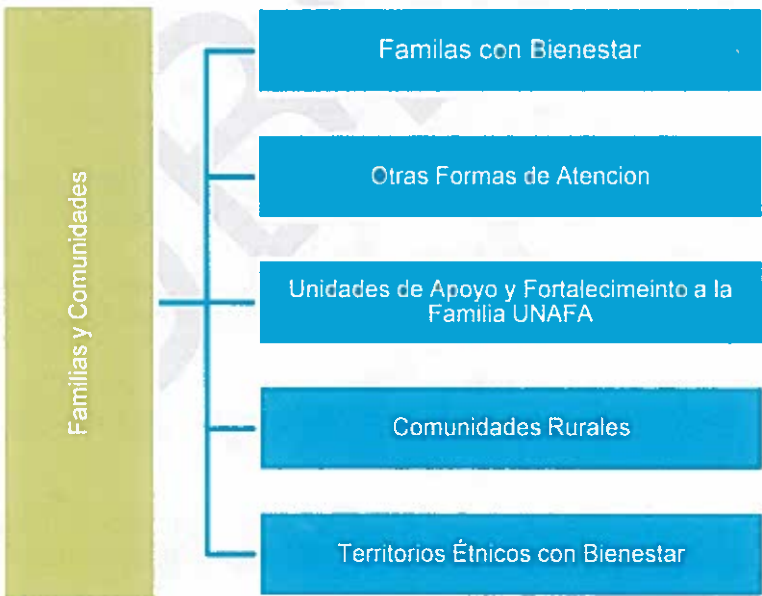
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 18 de 70

promoción y prevención que desarrollan las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS públicas; acompañada de las acciones en salud y nutrición desarrolladas por estas instituciones.

Población Objetivo: mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia con bajo peso, así como los niños y niñas menores de cinco (5) años, once (11) meses y veintinueve (29) días atendidos en los diferentes servicios y/o programas de promoción y prevención que desarrollan las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS.

3.2.1.4 Familia

El ICBF reconoce la importancia de diseñar e implementar modalidades de atención que activen en las familias capacidades y habilidades que fortalezcan sus vínculos de cuidado mutuo, la concordia entre géneros y la convivencia armónica; mediante la implementación de procesos de aprendizaje – educación, facilitación, apoyo terapéutico, y consolidación de redes que contribuyan en el desarrollo de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural, para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. En este sentido, mediante la gestión y articulación de políticas, programas y redes, se han identificado las siguientes modalidades de atención y acompañamiento familiar y comunitario.



- Familias con Bienestar: Son Intervenciones psicosociales a las familias en situación de vulnerabilidad con acciones de aprendizaje – educación, facilitación, apoyo terapéutico y consolidación de redes para potenciar capacidades individuales y colectivas para fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y su integración social.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 19 de 70

Población Objetivo: familias en situación de vulnerabilidad.

- Otras Formas de Atención: Diseño e implementación de estrategias de atención familiar y comunitaria dirigidas al fortalecimiento de los vínculos de cuidado mutuo, la convivencia armónica y la promoción de ambientes protectores y seguros, a través de acciones y estrategias construidas de manera conjunta y concertada con las familias y sus comunidades, de manera diferencial y acorde con las características propias de sus territorios.

Población Objetivo: familias y comunidades en situación de vulnerabilidad.

- Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a la Familia -UNAFa: Atención y formación integral a las familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, vinculados a la modalidad de Hogar Gestor de Protección para generar procesos de transformación social que promuevan el goce efectivo de los derechos, reconociendo su diversidad.

Población Objetivo: familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, vinculados a la modalidad de Hogar Gestor del proceso de Protección.

- Comunidades Rurales: Atención a Familias y Comunidades rurales, dirigida a fortalecer su desarrollo, partiendo de sus capacidades familiares, socioculturales y territoriales para que contribuyan a la convivencia, la paz y el desarrollo local en sus territorios.

Población Objetivo: familias y comunidades rurales.

- Territorios Étnicos con Bienestar: Atención a familias de comunidades étnicas en procesos de fortalecimiento de la dinámica familiar y apoyo a la recuperación socio-cultural de las comunidades, que potencien sus capacidades para reafirmar su identidad cultural, sus dinámicas familiares y comunitarias y su autosuficiencia alimentaria.

Población Objetivo: familias de comunidades étnicas.

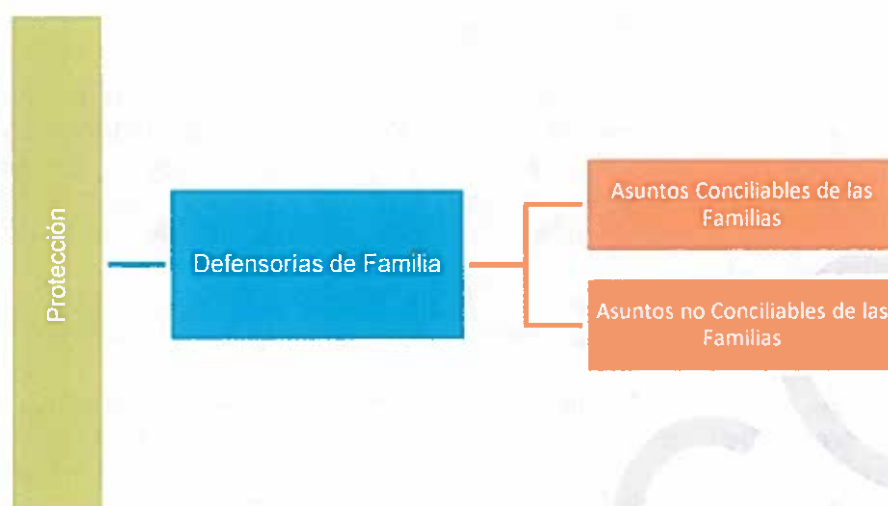
3.2.2 Protección

Comprende el conjunto de modalidades, estrategias y actuaciones orientados a preservar, proteger y restituir el ejercicio pleno de los derechos a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en situación de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos, bien sea víctimas de delitos, autores o partícipes de éstos (medidas de carácter pedagógico específico o diferenciado), en conflicto con la Ley Penal, víctimas o desvinculados de grupos armados irregulares, con el fin de garantizar el restablecimiento de sus derechos previo la verificación del cumplimiento de sus derechos y lograr su reintegro familiar, social y comunitario en cumplimiento de la misión institucional de acuerdo a los Tratados y Convenios Internacionales (Convención de los Derechos del Niño, contra la explotación sexual, trabajo infantil, entre otras), la Constitución Política y las competencias definidas en el Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), así como la demás normativa aplicable.

- Atención desde Centro Zonal:

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 20 de 70



- **Defensorías de Familia:** De acuerdo con el artículo 79 del Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), son dependencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de naturaleza multidisciplinaria, encargadas de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Cuentan con equipos técnicos interdisciplinarios integrados, por lo menos, por un psicólogo, un trabajador social y un nutricionista y los conceptos de cada uno de sus miembros tienen el carácter de dictamen pericial.

Población Objetivo: niños, niñas, adolescentes, sus padres, madres y cuidadores.

Ubicadas en los Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes las Defensorías de Familia resuelven asuntos Conciliables y no Conciliables:

- **Asuntos Conciliables:** son intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario, en situaciones susceptibles de conciliación entre las partes, definiendo acciones de mutuo acuerdo, en beneficio del ejercicio y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo las siguientes:
 - Fijación de Cuota de Alimentos.
 - Revisión de Cuota de Alimentos.
 - Ofrecimiento de Alimentos.
 - Fijación de Visitas,
 - Revisión de Visitas.
 - Fijación de Custodia y Cuidado Personal.
 - Revisión de Custodia y Cuidado Personal.
 - Permiso de Salida del País.
 - Restitución Internacional,
 - Fijación Provisional de Residencia Separada, entre otros

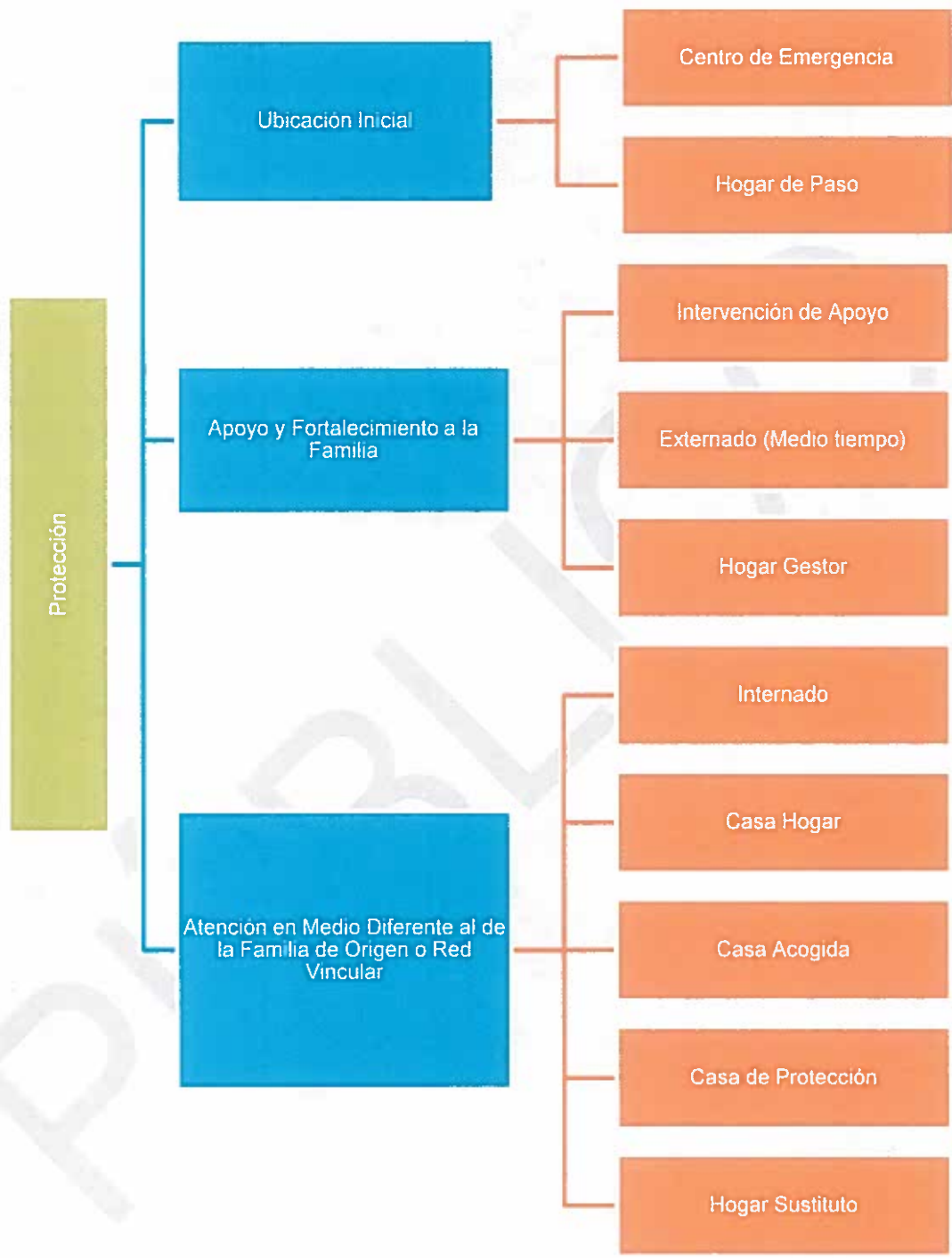
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 21 de 70

- **Asuntos No Conciliables:** son intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario mediante acciones integrales para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que se ven afectados por situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de los mismos y que no son susceptibles de conciliación entre las partes, por ejemplo las siguientes:
 - Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad.
 - Investigación de Paternidad.
 - Ordinario de Filiación.
 - Impugnación de Paternidad / Maternidad,
 - Impugnación de Reconocimiento, Ejecutivo de Alimentos,
 - Ejercicio Arbitrario de la Custodia,
 - Privación de Patria Potestad, entre otros

Con el fin de garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el ICBF cuenta con las siguientes modalidades de atención:

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



- **Ubicación Inicial:** modalidades de atención en las cuales se ubica provisionalmente a los niños, las niñas y adolescentes en proceso administrativo de restablecimiento de derechos, mientras la autoridad administrativa decide cuál es la medida de

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 23 de 70

restablecimiento de derechos más idónea para ellos, en función del interés superior del niño.

- **Centro de Emergencia:** Es una modalidad de atención que se ofrece de manera inmediata a los niños, las niñas y adolescentes, como medida de urgencia, cuando han sido remitidos por la autoridad administrativa. Se puede establecer el uso de la modalidad una vez adelantadas las acciones de verificación inmediata de la garantía de derechos (Art. 52. Ley 1098 de 2006), cuando se haya establecido la inobservancia, amenaza o vulneración de alguno de sus derechos y no proceda la ubicación de los niños, niñas y adolescentes en hogar de paso...

Su propósito principal es garantizar a los niños, las niñas y los adolescentes, la acogida, el cuidado y la atención requerida durante su permanencia en la modalidad, con el fin de que la autoridad administrativa competente lleve a cabo las acciones pertinentes que le permitan determinar la medida de restablecimiento de derechos más conveniente para ellos, en función del interés superior.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, en proceso administrativo de restablecimiento de derechos que presenten alguna de las situaciones siguientes: descuido, negligencia, maltrato físico o psicológico o cualquier otra circunstancia que amenace o vulnere sus derechos.

- **Hogar de Paso:** es una modalidad de atención transitoria para la ubicación inmediata de niños, niñas y adolescentes, en una familia de la red de hogares de paso, organizada en cada municipio o departamento, en el marco del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El hogar de paso garantiza atención y cuidado por un periodo que no podrá exceder los ocho (8) días hábiles, término en el cual la autoridad administrativa debe decretar otra medida de restablecimiento de derechos (Artículo 57 Ley 1098 de 2006).

Los hogares de paso se pueden organizar dependiendo de la capacidad de atención a los niños, las niñas o adolescentes, en dos sub modalidades:

- **Sub modalidad familia:** Consiste en una familia que, debidamente seleccionada, acoge provisionalmente y en forma voluntaria máximo a 4 niños, niñas o adolescentes en situación de amenaza o vulneración de derechos.
- **Sub modalidad casa hogar:** Consiste en la atención a máximo 12 niños, niñas o adolescentes en situación de amenaza o vulneración de derechos.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes de cero (0) a dieciocho (18) años de edad, en proceso administrativo de restablecimiento de derechos, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general (descuido, negligencia, maltrato físico o psicológico o cualquier otra circunstancia de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos).

- **Apoyo y Fortalecimiento a la Familia:** modalidades de apoyo y fortalecimiento a la familia prestan los servicios de atención en los cuales se ubica provisionalmente a los niños, las niñas y adolescentes, una vez que la autoridad administrativa ha establecido la existencia

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 24 de 70

de situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos y se ha determinado que los niños, las niñas y adolescentes pueden permanecer con su familia o red vincular. Para ello se hace necesario que todos sus integrantes se vinculen a un proceso de atención que les permita superar las crisis identificadas, y la familia o red vincular se fortalezca para que pueda ser garante de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes.

Tienen el propósito de acompañar a las familias o redes vinculares de apoyo para que sean en primera instancia los garantes de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes, tal como lo establece el artículo 39 de la Ley 1098 de 2006.

En estas modalidades de atención se privilegia la permanencia del niño, la niña o el adolescente en su entorno familiar o red vincular de apoyo, toda vez que la familia es el primer factor socializador, el espacio físico y afectivo que le permite a un niño, niña o adolescente sentirse protegido y amado; de allí que la materialización del derecho a tener una familia y no ser separado de ella es uno de los derechos fundamentales más importantes en el desarrollo integral acompañado de servicios de intervención especializados, contratados para tal fin.

Intervención de Apoyo: modalidad de atención a los niños, las niñas y adolescentes que se encuentran en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, que están al cuidado de sus familias o redes vinculares de apoyo, mediante el desarrollo de un proceso de atención en su propio contexto y/o en forma ambulatoria.

Se desarrolla mediante la implementación de dos estrategias de intervención:

-Apoyo psicosocial: son acciones secuenciales de atención interdisciplinaria individual y familiar que parten de las potencialidades individuales de los niños, niñas y adolescentes, e inciden en su desarrollo personal, de acuerdo con su condición particular, con el fin de superar las situaciones que generaron su ingreso al proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Se realizan diez (10) intervenciones al mes con cada niño, niña o adolescente y su familia o red vincular de apoyo, cada sesión tiene una duración de 45 minutos, se deben establecer días y horario de atención.

La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, en situaciones excepcionales se puede prorrogar esta permanencia por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la defensoría de familia, o de la autoridad tradicional, y su equipo técnico interdisciplinario.

Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 25 de 70

- ✓ Adolescentes y mayores de 18 años, gestantes y/o en periodo de lactancia (contemplado como los dos (2) años de lactancia materna complementaria) con derechos inobservados, amenazados o vulnerados y sus hijos e hijas bajo cuidado temporal menores de 18 años.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con alta permanencia en calle.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con consumo de sustancias psicoactivas.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad.
- ✓ Mayores de 18 años con discapacidad mental cognitiva o mental psicosocial con una limitación severa en su desempeño, que al cumplir la mayoría de edad se encontraban con declaratoria de adaptabilidad o situación de abandono.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, en situación de trabajo infantil.

Apoyo psicológico especializado: intervención que se realiza a los niños, las niñas y adolescentes, y si se requiere a sus familias o redes vinculares de apoyo, que presentan alteraciones psicológicas, comportamentales, relacionales o deterioro significativo en otras áreas de su vida, como consecuencia de situaciones de las cuales han sido víctimas y que constituyen una intervención fundamental en el restablecimiento de derechos.

Se realizan cuatro (4) intervenciones al mes, cada sesión es de dos (2) horas, lo cual contempla 15 minutos de alistamiento, 45 minutos de atención directa y 60 minutos de análisis y registro.

La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá reducirse o prorrogarse de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos y lo definido por la autoridad administrativa y de la autoridad tradicional.

Población Objetivo: niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado y niños, niñas, adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, que requieran la atención, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa.

- Externado: modalidad de atención a los niños, las niñas y adolescentes en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, que se encuentran al cuidado de sus familias o redes vinculares de apoyo, que asisten al servicio educativo o no están escolarizados por extra edad o han desertado del servicio educativo, mediante intervención interdisciplinaria individual, familiar y acompañamiento para resolver las situaciones que dieron origen al ingreso al proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Se desarrolla mediante la implementación de dos estrategias de intervención:

- Jornada medio tiempo: La familia o red vincular presenta factores de generatividad para que el niño, la niña o el adolescente permanezca con ella, pero requiere de apoyo del ICBF para ejercer plenamente los derechos de los niños, las niñas y adolescentes, superar los factores

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



de vulnerabilidad, generar factores de generatividad y prevenir situaciones de mayor vulneración o abandono.

Se desarrolla durante al menos cuatro (4) horas diarias, en jornada contraria a la escolar, todos los días hábiles del mes.

La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa, apoyado en el concepto del equipo técnico del operador y lo establecido en el Proyecto de Atención Institucional, PAI. Para discapacidad el tiempo de permanencia es de un (1) año.

Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con alta permanencia en calle.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con consumo experimental de sustancias psicoactivas.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, en situación de trabajo infantil.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes víctimas de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados y niños, niñas y adolescentes víctimas de acciones bélicas y de atentados terroristas en el marco del conflicto armado.
- Jornada tiempo completo: La familia o red vincular requiere de apoyo del ICBF para ejercer plenamente los derechos de los niños, las niñas y adolescentes, fortalecer los vínculos familiares y redes de apoyo, con el fin de superar los factores de riesgo y formar factores de generatividad. Esta modalidad aplica para niños, niñas y adolescentes no escolarizados, que han desertado del sistema educativo o que requieren de apoyos educativos especiales.

Se desarrolla durante al menos ocho (8) horas diarias, todos los días hábiles del mes.

La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, en situaciones excepcionales se puede prorrogar esta permanencia por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa y su equipo técnico Interdisciplinario, apoyado en el concepto del equipo interdisciplinario del operador.

Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general.

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 27 de 70

- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con alta permanencia en calle.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con consumo experimental de sustancias psicoactivas
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, en situación de trabajo infantil.
- Hogar Gestor: modalidad para el restablecimiento de derechos de los niños, las niñas y adolescentes con discapacidad, enfermedad de cuidado especial, víctimas del conflicto armado y mayores de 18 años con discapacidad mental absoluta, en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos.

Se desarrolla a través del acompañamiento psicosocial y apoyo económico, este último cuando se requiera dirigido al niño, niña o adolescente en su medio familiar para que les ayude a satisfacer las necesidades básicas en salud, educación, alimentación, recreación, vestuario, transporte, elementos básicos y dotación, entre otras, con el fin de contribuir con el mejoramiento de sus condiciones de vida y que la red familiar o vincular, asuma de manera corresponsable la protección integral y desde la garantía de el "derecho de los niños, niñas adolescentes de tener una familia y no ser separado de ella".

Tiene como objetivo brindar herramientas de fortalecimiento a la familia como entorno protector y gestor del desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes, y de esta manera empoderar y fortalecer a las familias a través de la identificación vinculación a sus redes de apoyo, promoviendo así la inclusión de éstos en los servicios institucionales, sociales y comunitarios de la localidad, comuna o municipio.

La modalidad procede cuando la familia ofrece condiciones comprobadas para acoger, brindar cuidado, afecto y atención a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad o persona mayor de 18 años con discapacidad mental absoluta, niños, y/o niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado; y a su vez, la familia pueda asumir la gestión de su desarrollo integral, con el apoyo institucional y articulación de la red de servicios del Estado. Para el caso de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a grupos étnicos, podrá contemplarse la modalidad en ubicación de familia extensa, previa verificación de las condiciones de cuidado y certificada por la autoridad tradicional, mientras se resuelve la situación jurídica. La modalidad de hogar gestor cuenta con equipos de apoyo como son:

- Las Unidades Regionales de Apoyo para la atención a niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado: Equipo de trabajo integrado por un psicólogo (a) y trabajador (a) social, en comunidades indígenas, adicionalmente se incluirá un promotor comunitario indígena, seleccionado por la autoridad indígena, cuyo propósito es realizar acciones de búsqueda, caracterización, remisión a autoridades y acompañamiento psicosocial para el restablecimiento de los derechos y acompañamiento a la reparación integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas del delito de reclutamiento ilícito, Minas Antipersonal (MAP), Municiones sin Explotar

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 28 de 70

(MUSE), Artefactos Explosivos, Improvisados (AEI), acciones bélicas, atentados terroristas, con amenaza de reclutamiento ilícito, violencia sexual, y orfandad, con ocasión y desarrollo del conflicto armado.

Las Unidades de Apoyo y Fortalecimiento Familiar – UNAFA, para la atención a familias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad: programa del ICBF dirigido a la atención, orientación y fortalecimiento de las familias con niños, niñas y adolescentes con discapacidad y/o en situación de desplazamiento y/o pertenecientes a comunidades indígenas, que por su situación de pobreza presentan vulneración de sus derechos, pertenecientes al programa Hogar Gestor.

En las regionales que no cuenten con Unidades Regionales de Apoyo o con el Programa Unidades de Apoyo y Fortalecimiento Familiar -UNAFA, les corresponde a los profesionales de los equipos de las autoridades administrativas brindar acompañamiento psicosocial en sitio a los niños, las niñas y adolescentes del hogar gestor.

La modalidad funciona durante las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, en situaciones excepcionales se puede prorrogar esta permanencia por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la defensoría de familia y su equipo técnico interdisciplinario.

Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas, adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad,
- ✓ Mayores de 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad mental cognitiva o mental psicosocial con una limitación severa en su desempeño.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad y situación de desplazamiento, en el marco de lo dispuesto en el auto 006 de 2009 de la Corte Constitucional¹.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de conflicto armado
- Atención en Medio Diferente al de la Familia de Origen o Red Vincular: modalidades de atención en las cuales se ubica provisionalmente a los niños, las niñas y adolescentes en proceso de restablecimiento de derechos porque, previa verificación de derechos, se ha establecido la necesidad de retirar al niño, la niña o el adolescente de su familia, debido a que ésta no es garante de derechos y se requiere desarrollar un proceso de atención con el niño, la niña o el adolescente, y su familia o red vincular, para el restablecimiento de sus derechos.
- Internado: Atención a los niños, niñas y adolescentes, a quienes se les han vulnerado sus derechos, y la autoridad administrativa identifica que la familia o la red vincular no es

¹ Corte Constitucional – Auto 006 del 26 de enero de 2009 en el marco del estado de cosas inconstitucional declarado en la sentencia T-025 de 2004 – Magistrado Ponente Manuel José Cépeda Espinosa

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 29 de 70

garante del cuidado, atención y protección, o por la situación de vulneración se requiere una intervención por fuera del ámbito familiar, por consiguiente, en estos casos lo procedente es la separación del medio familiar de origen o extenso, y su ubicación en un medio institucional, en el cual se les garantiza la atención especializada y la intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos.

- Se desarrolla durante 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.
La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la autoridad administrativa.

Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos amenazados, inobservados o vulnerados en general.
 - ✓ Adolescentes y mayores de 18 años, gestantes y/o en periodo de lactancia (contemplado como los dos (2) años de lactancia materna complementaria) con derechos inobservados, amenazados o vulnerados y sus hijos e hijas bajo cuidado temporal menores de 18 años.
 - ✓ Niños y niñas mayores de 7 años y adolescentes, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad mental cognitiva. En esta modalidad solo se podrán ubicar niños o niñas menores de 7 años cuando el grado de severidad de sus deficiencias y limitaciones no permita una ubicación en medio familiar.
 - ✓ Mayores de 18 años con discapacidad mental cognitiva, que al cumplir la mayoría de edad se encontraban con declaratoria de adoptabilidad o situación de abandono.
 - ✓ Niños y niñas mayores de 7 años y adolescentes, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad mental psicosocial certificada por médico psiquiatra o neurólogo,
 - ✓ Mayores de 18 años con discapacidad mental psicosocial certificada por médico psiquiatra o neurólogo, que al cumplir la mayoría de edad se encontraban con declaratoria de adoptabilidad o situación de abandono.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con enfermedad de cuidado especial
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 10 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con consumo de sustancias psicoactivas.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado y víctimas de trata.
 - ✓ Niños y niñas de 0 a 8 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 10 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con situación de vida en calle.
 - ✓ Adolescentes con medida de adoptabilidad, próximos a cumplir su mayoría de edad o a finalizar su proceso de atención, en proceso de preparación para vida independiente.
- Casa Hogar: Es un hogar, en el cual los niños, las niñas, adolescentes y gestantes o en periodo de lactancia, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, cuentan con el acompañamiento de profesionales, orientado a propiciar una convivencia similar a la de la vida familiar y con la atención e intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos.
Se desarrolla durante 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 30 de 70

La Permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la defensoría de familia.

Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general.
 - ✓ Adolescentes y mayores de 18 años, gestantes y/o en periodo de lactancia (contemplado como los dos (2) años de lactancia materna complementaria) con derechos inobservados, amenazados o vulnerados y sus hijos e hijas bajo cuidado temporal menores de 18 años.
 - ✓ Adolescentes con medida de adoptabilidad, próximos a cumplir su mayoría de edad o a finalizar su proceso de atención, en proceso de preparación para vida independiente.
- Casa Acogida: modalidad de atención en medio institucional, en la que se implementa la fase I del proceso de atención “*identificación, diagnóstico y acogida*”, con adolescentes mayores de 15 años y menores de 18 años, víctimas del reclutamiento ilícito, que se han desvinculado de los grupos armados organizados al margen de la ley.
Se desarrolla durante las 24 horas al día, los siete (7) días de la semana.
La permanencia de los adolescentes es entre 30 y 60 días.

Población Objetivo:

- ✓ Adolescentes, mayores de 15 años y menores de 18 años, sin discapacidad o enfermedad de cuidado especial, que no requieran tratamiento especializado por presentar consumo problemático de sustancias psicoactivas o trastornos mentales graves.
 - ✓ Adolescentes mayores de 15 años con permanencia superior a un mes en el grupo armado.
- Casa de Protección: modalidad de atención para continuar el restablecimiento de derechos y la reparación integral de los/las adolescentes que provienen de la primera fase de atención del programa especializado, y no cuentan con familia y/o red vincular de apoyo, o esta no es garante de derechos, y/o reporta factores de riesgos para la protección del adolescente, en esta modalidad se implementan las fases II y III de del proceso de atención.
Se desarrolla durante las 24 horas al día, los siete (7) días de la semana.
La permanencia de los adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con la decisión de la autoridad administrativa competente.

Población Objetivo:

- ✓ Adolescentes, mayores de 15 años, que desarrollaron la primera fase de atención en otra modalidad del programa y, de acuerdo con la valoración y diagnóstico realizados en la primera etapa, deben ser ubicados en este servicio.
- ✓ Adolescentes sin discapacidad o enfermedad de cuidado especial.

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 31 de 70

- ✓ Adolescentes que no requieran tratamiento especializado por consumo problemático de sustancias psicoactivas² o por presentar trastornos mentales graves, que ameriten un servicio especializado.

- Hogar Sustituto: es una modalidad familiar de atención para el restablecimiento de derechos que consiste en *"La ubicación del niño, la niña o adolescente, en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen"* (Art. 59 de la Ley 1098 de 2006). El hogar sustituto proporciona experiencias positivas de vida para los niños, niñas y adolescentes, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, privilegiando que en el seno de una familia concurren tanto un entorno protector donde se privilegie el disfrute del amor y la protección, como la construcción de vínculos afectivos seguros, que le permitan a cada uno de los beneficiarios, superar las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran.

Modalidad desarrollada durante las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

La permanencia de los niños, niñas y adolescentes es de seis (6) meses, podrá prorrogarse por el tiempo que sea indispensable, de acuerdo con el concepto de la Autoridad Administrativa.

La capacidad de atención por hogar sustituto es de uno (1) a máximo tres (3) niños, niñas o adolescentes.

De acuerdo con la población objetivo se clasifica en:

- Hogar sustituto vulneración: Población Objetivo:
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado, y víctimas de trata.
 - ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, huérfanos como consecuencia del conflicto armado.
- Hogar sustituto discapacidad o enfermedad de cuidado especial: Población Objetivo:
 - ✓ Niños, niñas, adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad.

² Si ingresa un adolescente (hombre o mujer) a la modalidad Casa de Acogida y como resultado del diagnóstico adelantado se identifica un posible consumo de sustancias psicoactivas, con base en el "Lineamiento técnico para la atención de niños, niñas y adolescentes, con sus derechos amenazados, vulnerados o inobservados con consumo de sustancias psicoactivas", el equipo psicosocial del operador establece que requiere ser atendido en alguna de las modalidades definidas en el lineamiento citado, informa al defensor de familia competente para que determine la ubicación en el servicio requerido. En igual forma informará en los casos de diagnóstico de trastornos mentales graves

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

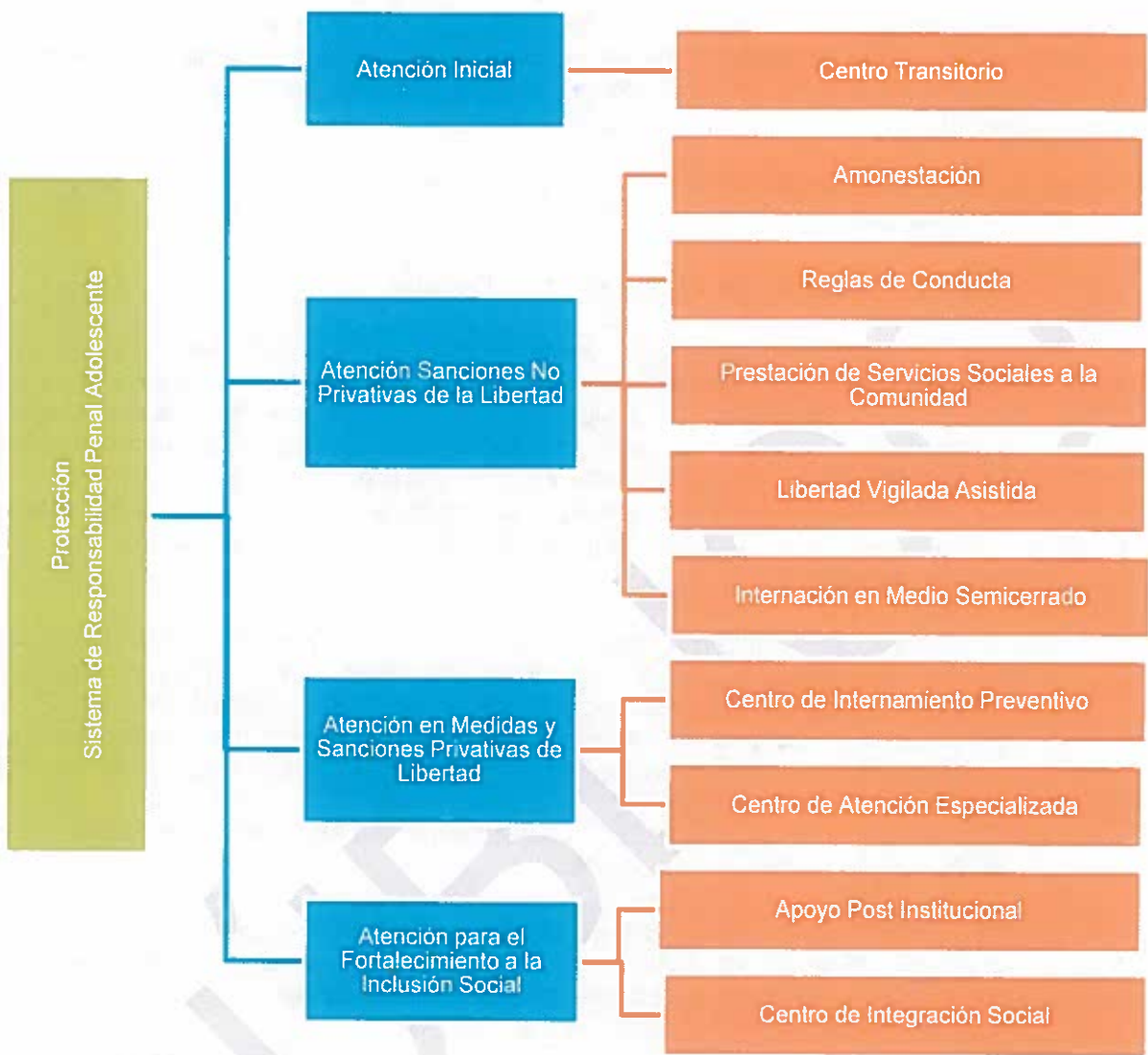
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 32 de 70

- ✓ Mayores de 18 años con discapacidad, que al cumplir la mayoría de edad se encontraban con declaratoria de adoptabilidad.
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con enfermedad de cuidado especial
- ✓ Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, víctimas de minas antipersonal, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados y niños, niñas y adolescentes víctimas de acciones bélicas y de atentados terroristas en el marco del conflicto armado.

• Hogar sustituto tutor: Población Objetivo:

- ✓ Niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento ilícito, que se han desvinculado de grupos armados organizados al margen de la ley.
- ✓ Hijos/as de adolescentes desvinculados.

El Instituto dispone de las siguientes modalidades de atención en las que se cumplen las medidas y sanciones que se generen de los procesos judiciales del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.



- **Atención Inicial:**

Centro Transitorio: es el lugar en donde permanecen los adolescentes o jóvenes luego de la aprehensión en flagrancia, o de la materialización de la orden de captura emitida por un juez, mientras la Fiscalía delegada para adolescencia en la jurisdicción, define la presentación del adolescente o joven ante el juez con función de control de garantías. De acuerdo con el artículo 191 de la Ley 1098 de 2006 *"El adolescente sorprendido en flagrancia será conducido de inmediato ante el Fiscal delegado para la autoridad judicial, quien dentro de las 36 horas siguientes lo presentará al juez de control de garantías y le expondrá cómo se produjo la aprehensión"*.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 34 de 70

Su objetivo principal es brindar a los adolescentes y jóvenes presuntamente autores de la comisión de delitos, la atención necesaria para satisfacer sus necesidades básicas durante máximo las primeras 36 horas contadas a partir del momento de su aprehensión, garantizando el ejercicio de derechos

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal aprehendidos en flagrancia o por orden judicial

- Atención Sanciones No Privativas de la Libertad:

Las sanciones no privativas de la libertad constituyen una opción que permite salvaguardar y proteger los derechos de los adolescentes a la vida, a la integridad personal, al desarrollo, a la vida familiar, fortaleciendo las relaciones familiares y conectando a los adolescentes y jóvenes con los recursos comunitarios, para posibilitar su inclusión social. Suelen ser más eficaces para lograr el objetivo último de un sistema de justicia juvenil, esto es, la integración de los adolescentes y jóvenes a la sociedad como miembros activos que contribuyen a aumentar la seguridad pública al reducir los índices de reincidencia.

- Amonestación: de acuerdo con el artículo 182 de la Ley 1098 de 2006, la Amonestación *“Es la recriminación que la autoridad judicial le hace al adolescente sobre las consecuencias del hecho delictivo y la exigencia de la reparación del daño. En todos los casos deberá asistir a un curso educativo sobre respeto a los derechos humanos y convivencia ciudadana que estará a cargo del Instituto de Estudios del Ministerio Público”*.

Su principal objetivo, es vincular al adolescente, y a su familia, a espacios pedagógicos en formación de derechos humanos.

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

- Reglas de Conducta: en virtud de lo contenido en la Ley 1098 de 2006, artículo 183, la sanción de Reglas de conducta corresponde a “(...) la imposición de obligaciones o prohibiciones para regular su modo de vida, así como promover y asegurar su formación (...)”.

Su principal objetivo es comprometer al adolescente, y a su familia, con las obligaciones o prohibiciones para su resocialización. Esta sanción no podrá exceder los dos (2) años.

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

Para el cumplimiento de la sanción de “Reglas de conducta” el ICBF no contrata la prestación del servicio. Por mandato legal el control de la ejecución es de exclusiva

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 35 de 70

responsabilidad del Juez con función de conocimiento. La autoridad Judicial es la directa competente y responsable, tanto de decidir sobre la imposición de la sanción, como del seguimiento a su ejecución.

- **Prestación de Servicios Sociales a la Comunidad:** en virtud de lo dispuesto en el artículo 184 de la Ley 1098 de 2006, la prestación de servicios a la comunidad *"es la realización de tareas de interés general que el adolescente debe realizar, en forma gratuita por un periodo que no exceda seis (6) meses.../ Parágrafo. En todo caso, queda prohibido el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o que entorpezca la educación del adolescente, o que sea nocivo para su estado de salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social"*.

Su principal objetivo es reflexionar sobre las consecuencias de la conducta punible desplegada, y restaurar los lazos afectados a través de una actividad que posibilite, desde la intencionalidad del adolescente o joven, la reciprocidad con la familia, comunidad, entorno o víctima afectados. Además de lo mencionado, estas acciones deben permitir el alcance de la finalidad protectora, educativa y restaurativa, señalada en la norma para la sanción prestación de servicios a la comunidad, mediante la re significación de su proyecto de vida y preparación para la inclusión social. Esta sanción no podrá exceder los seis (6) meses durante una jornada máxima de ocho horas semanales, preferentemente los fines de semana y festivos, o en días hábiles sin afectar su jornada escolar.

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

- **Libertad Vigilada/Asistida:** corresponde a la modalidad establecida en la Ley 1098 de 2006, Artículo 177, numeral 4 y a lo contenido en el artículo 185 de la Ley 1098 2006, la libertad vigilada (asistida). Se define de la siguiente forma: *"Es la concesión de la libertad que da la autoridad judicial al adolescente con la condición obligatoria de someterse a la supervisión, la asistencia y la orientación de un programa de atención especializada. Esta medida no podrá durar más de dos (2) años"*.

Su objetivo principal es, fortalecer en los adolescentes su capacidad de actuar en el reconocimiento de la responsabilidad por sus actos, el respeto por los derechos de los demás, la reparación a las personas afectadas como consecuencia de la infracción y la búsqueda de su desarrollo humano integral vinculando a la familia y redes de apoyo a través de espacios pedagógicos y prácticas restaurativas para la re significación de su proyecto de vida.

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

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



Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

11/08/2016

Versión 1

Página 36 de
70

Internación en Medio Semi-cerrado: responde a la sanción impuesta por el Juez con funciones de Conocimiento denominada Internación en Medio Semicerrado (numeral 5 del Artículo 177 y artículo 186 de la Ley 1098 de 2006). Se define como *"la vinculación del adolescente a un programa de atención especializado al cual deberá asistir obligatoriamente durante horario no escolar o en los fines de semana. Esta sanción no podrá ser superior a tres años"*.

Su objetivo principal es posibilitar en el proceso de atención del adolescente un espacio garante de derechos, que permita el alcance de la finalidad protectora, educativa y restaurativa señalada en la norma para la sanción en medio Semicerrado, mediante la re significación de su proyecto de vida, revaluando las situaciones o factores causantes de la conducta punible y las consecuencias de la misma, preparándose para la inclusión social y el ejercicio de la ciudadanía.

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes en los términos del artículo 189 de la Ley 1098 de 2006, y considerando sus circunstancias personales, familiares y responsabilidad frente a sus conductas, la autoridad judicial les impone esta sanción.

Jornadas de atención:

- **Internado 24 horas:** es la jornada en la cual el adolescente es ubicado en un servicio de atención abierto, que presta servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, con permanencia máxima determinada por la autoridad Judicial y que no exceda los tres años, según lo determinado por la ley. Los espacios para el desarrollo de esta modalidad no deben limitarse a los institucionales, sino que debe acudir a todos aquellos que se disponga en la comunidad como espacios culturales, lúdicos, deportivos, recreativos y artísticos para favorecer la inclusión social.
- **Externado jornada completa tiempo completo 8 horas:** los adolescentes y jóvenes ubicados en esta modalidad viven con sus propias familias y asisten a las jornadas de 8 horas diarias, de lunes a viernes, brindadas por un operador pedagógico, para el cumplimiento de la sanción *"Medio Semicerrado"* respondiendo a circunstancias particulares verificadas por la Defensoría de Familia, que requieran la gestión, vinculación, permanencia y acompañamiento al sistema educativo, como componente transversal de la atención integral. Dentro de las opciones de educación, los adolescentes pueden recibir formación nocturna o en fines de semana para realizar la nivelación educativa ya que, por lo general, tienen extra edad con relación al grado escolar que cursan.
- **Externado media jornada 4 horas:** Los adolescentes ubicados en esta modalidad de atención viven con sus propias familias y asisten a las jornadas que comprenden 4 horas diarias, alternas a la jornada escolar, de lunes a viernes. Estas jornadas dan respuesta a las características especiales del adolescente con acciones focalizadas en apoyo psicosocial y centradas en los componentes de atención definidos en el documento de Lineamiento Modelo de Atención para Adolescentes y Jóvenes en Conflicto con la Ley-SRPA.

- Atención en Medidas y Sanciones Privativas de la Libertad:

En aplicación de las Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad – Reglas de La Habana *"El sistema de justicia de menores deberá respetar los derechos y la seguridad de los menores y fomentar su bienestar físico y mental."*

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 37 de 70

El encarcelamiento deberá usarse como último recurso". Así lo define a su vez la Ley 1098 de 2006 en el artículo 161: "Excepcionalidad de la privación de libertad. Para efectos de la responsabilidad penal para adolescentes, la privación de libertad solo procede para personas que al momento de cometer un hecho hayan cumplido catorce (14) y sean menores de dieciocho (18) años. La privación de la libertad sólo procederá como medida pedagógica".

- Centro de Internamiento Preventivo -CIP: El Centro de Internamiento Preventivo es el servicio que presta atención a los adolescentes y/o jóvenes a quienes en virtud de lo establecido en la Ley 1098 de 2006, artículo 181, en cualquier momento del proceso y antes de la audiencia del juicio, el juez de control de garantías, como último recurso, decreta la detención preventiva cuando se dé uno cualquiera de los siguientes criterios de necesidad:
 - a. Riesgo razonable de que el adolescente se evadirá el proceso.
 - b. Temor fundado de destrucción u obstaculización de pruebas.
 - c. Peligro grave para la víctima, el denunciante, el testigo o la comunidad (...).

Su principal objetivo es iniciar un proceso formativo para que el adolescente reconozca el daño causado, sus derechos y los de los otros, propiciar la vinculación de la familia y/o red de apoyo al proceso y restablecer su proyecto de vida. La permanencia de un adolescente es de cuatro (4) meses prorrogable por uno (1) más, el juicio no ha concluido por sentencia sancionatoria, el Juez que conozca del mismo lo hará cesar, sustituyendo la medida por otra como la asignación a una familia, el traslado a un hogar o a una institución educativa.

Población Objetivo: Adolescentes y jóvenes del SRPA, a quienes la autoridad judicial (juez de control de garantías) en los términos del artículo 181 de la Ley 1098 de 2006 les impone esta medida, en cualquier momento del proceso y antes de la audiencia de juicio y como último recurso,

- Centro de Atención Especializada: La privación de la libertad procederá como medida pedagógica y es entendida como "...toda forma de internamiento, en un establecimiento público o privado, ordenada por autoridad judicial, del que no se permite al adolescente salir por su propia voluntad".

Su principal objetivo es propiciar un escenario en medio institucional para que el adolescente o joven cumpla la sanción impuesta por la autoridad competente, la cual es motivada por la comprobación de su responsabilidad en la comisión de un delito, a través de un proceso pedagógico, específico y diferenciado de atención integral con el adolescente y su familia, encaminado al desarrollo de acciones que lleven a asumir la responsabilidad, la reparación del daño causado y la inclusión social. Así mismo está encaminado a generar condiciones para el desarrollo humano y prevenir la reiteración en las conductas delictivas.

Población Objetivo: en virtud de lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 1453 de 11 que modificó el artículo 187 de la ley 1098 de 2006 se aplicará la privación de la libertad en centro de atención especializada... a los adolescentes mayores de dieciséis (16) y menores de dieciocho (18) que sean hallados responsables de la comisión de delitos cuya pena mínima establecida en el Código Penal sea o exceda de seis (6) años de prisión.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 38 de 70

En estos casos la privación de libertad en centro de atención especializada tendrá una duración desde un (1) año hasta cinco (5) años, salvo lo dispuesto en los incisos siguientes:

La privación de libertad en centro de atención especializada se aplicará a los adolescentes mayores de catorce (14) y menores de dieciocho (18) años y jóvenes, que sean hallados responsables de homicidio doloso, secuestro, extorsión en todas sus formas y delitos agravados contra la libertad, integridad y formación sexual. En estos casos, la privación de libertad en centro de atención especializada tendrá una duración desde dos (2) hasta ocho (8) años, con el cumplimiento del tiempo de sanción impuesta por el juez, sin lugar a beneficios para redimir penas.

Los Centros de Atención Especializada prestarán una atención pedagógica, específica y diferenciada entre los adolescentes menores de dieciocho años de edad y aquellos que alcanzaron su mayoría de edad y se encuentran en cumplimiento de su sanción. Esta atención deberá incluir en lo posible su separación al interior del centro en la organización de las actividades, así como las demás garantías contenidas en la Constitución Política y en los Tratados o Convenios Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Colombia, en especial, la Convención sobre los Derechos del Niño.

- **Atención Pre-Egreso:** La organización de esta estrategia en los centros deberá responder al proceso que adelantan los adolescentes y jóvenes, por lo tanto, estos centros contarán con mínimas condiciones de seguridad, propendiendo por el fortalecimiento de su autonomía, madurez y responsabilidad frente a su conducta y materialización de su sentido y proyecto de vida, como lo referencia el Modelo de Atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley-SRPA. La atención focalizada a través de la estrategia de atención Pre-egreso, está definida con base en las Reglas de las Naciones Unidas, las cuales plantean que es factible contemplar la creación de "centros de detención abiertos para menores. Es decir, aquéllos donde las medidas de seguridad son escasas o nulas... Los centros de detención para menores deberán estar descentralizados... Convendrá establecer pequeños centros de detención e integrarlos en el entorno social, económico y cultural de la comunidad"

Esta estrategia facilitará al adolescente la vinculación a redes públicas y privadas, la asistencia a universidades, colegios, institutos tecnológicos, centros religiosos, actividades deportivas, y culturales, las cuales serán evaluadas periódicamente para permanecer allí. Teniendo en cuenta que el Plan de Atención Individual en la etapa de egreso e inclusión al medio familiar y social implica para el adolescente definir aspectos concretos en todos los niveles de su vida, es importante, además de la activación de redes, ofrecer oportunidades laborales, académicas (Bachillerato y Universidad), de formación laboral, deportiva y artística, mediante diversos convenios interinstitucionales.

Población Objetivo: adolescentes y jóvenes que deben cumplir las siguientes condiciones: constancia en el programa durante todo el tiempo de su permanencia; evidencia de su progreso en la comprensión y consciencia de su proceso manifestado, entre otras cosas por: una convivencia legitimada en lo social y en la cotidianidad propuesta en el programa, porque aporta al buen funcionamiento y ambiente institucional, y cumple los compromisos adquiridos en

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 39 de 70

su Plan de Atención Individual y ha mostrado progresos significativos a nivel de su formación académica y formación para el trabajo y el desarrollo humano, igualmente ha culminado o está culminando el grado académico en el que se encuentre, y de formación para el trabajo y desarrollo humano en caso de haberlo tomado y manifiesta de manera explícita y constante su intención de realizar un proyecto de vida alejado de circuitos de ilegalidad. Ha superado el consumo de sustancias psicoactivas, su familia, - en caso de tenerla -, ha mostrado compromiso constante con el adolescente y cumple a cabalidad los compromisos adquiridos en el Plan de Atención Individual.

- **Detención Domiciliaria:** se considera una modalidad que se desarrolla en corresponsabilidad con la policía y el ente territorial, bajo la responsabilidad de la familia, en virtud de lo contenido en los artículos 141, 162 y el parágrafo 2do, inciso 4 del artículo 181 de la ley 1098 de 2006. Asimismo, retomando las Reglas de Tokio se podrá considerar lo contemplado en el acápite 8.2. *“la suspensión de la sentencia o condena diferida; el régimen de prueba y vigilancia judicial; Arresto domiciliario; cualquier otro régimen que no entrañe reclusión; Alguna combinación de las sanciones precedentes”*. Del mismo modo, lo contenido en las Reglas de Beijín al respecto de *“Sistemas intermedios, como establecimientos de transición, hogares educativos, centros de capacitación diurnos y otros sistemas pertinentes que puedan facilitar la adecuada reintegración de los menores a la sociedad”*.

Es una modalidad alternativa para cumplir las sanciones privativas de la libertad, para los adolescentes que cuenten con familia y ésta reúna las condiciones de atención y contención.

Su objetivo principal es propiciar en el medio familiar el cumplimiento de la finalidad pedagógica y restaurativa, favoreciendo la reflexión y preparación del adolescente y su familia, para el reconocimiento de las consecuencias de las conductas que lo vincularon al Sistema de Responsabilidad Penal, comprendiendo la incidencia de la norma en el ejercicio de la ciudadanía y dando además una atención diferencial que ayude al tratamiento y rehabilitación.

En esta modalidad la familia participa en el cumplimiento de la sanción mediante la contención en la vivienda y el apoyo emocional y formativo del adolescente. Todas las actividades que impliquen desplazamiento del adolescente o joven deben ser autorizadas por el juez que impuso la medida. El ICBF a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar coordina el acceso del adolescente a los servicios de salud, formación, educación y actividades de índole deportivo o cultural a los que tiene derecho y realiza acompañamiento a la familia a través de equipo psicosocial con un mínimo de 4 intervenciones al mes por profesional, realizará un seguimiento al desarrollo de las actividades académicas y formativas, evalúa de manera periódica las condiciones socio comunitarias, realizando un seguimiento a las mismas, evalúa el proceso de atención y los logros alcanzados de acuerdo con el Plan de Atención Individual e informa de la inobservancia al cumplimiento de los compromisos adquiridos por el adolescente o joven, y su familia.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 40 de 70

- Atención para el Fortalecimiento a la Inclusión Social:

Apoyo Post Institucional: Es una modalidad en medio socio-familiar que consiste en brindar apoyo a los y las adolescentes y jóvenes que han egresado de los servicios que operan medidas o sanciones SRPA, para favorecer su integración familiar e inclusión social. Debe aclararse que el adolescente o joven puede no haber terminado de cumplir la sanción o haberla cumplido, pero no se trata de prorrogar la misma sino de dar cumplimiento al artículo 19 de la Ley 1098 de 2006.

Esta acción de protección es de carácter transitorio y la autoridad judicial competente o la Defensor/a de Familia podrá modificarla o suspenderla cuando esté demostrada la modificación de las circunstancias que dieron lugar a ella en atención al artículo 103 de la Ley 1098 del 2006.

Su principal objetivo es brindar orientación y apoyo al adolescente con el fin de favorecer la integración e inclusión social de manera integral, constituyéndose en una alternativa de apoyo y acompañamiento.

Consiste en apoyar al adolescente y su familia en las gestiones y procesos que sean necesarios para su vinculación a los servicios instituciones y redes a que haya lugar para su plena integración familiar y social, a través de intervención psicosocial y soporte socioemocional para la inclusión individualizada, así como la intervención orientada a la inclusión social, acceso a capacitación, formación, actividades culturales, lúdicas, musicales y vinculación laboral, desarrollo de la trascendencia, fortalecimiento de factores de resiliencia y acompañamiento en la construcción y/o replanteamiento del proyecto de vida autónomo.

Atención mínima de seis (6) meses y máxima de dieciocho (18) meses, se debe realizar mínimo dos veces por semana.

Población Objetivo: los y las adolescentes y jóvenes que han egresado de los servicios que operan medidas o sanciones SRPA.

- **Centro de Integración Social:** estrategia orientada a brindar apoyo integral de prevención secundaria y terciaria a los adolescentes y jóvenes del SRPA de un territorio para facilitar el cumplimiento de las condiciones de que trata el artículo 326 de la ley 906 de 2004, definidas por el fiscal y aprobadas por el juez como compromisos a ejecutar durante el período de suspensión del procedimiento a prueba de cara a la aplicación del Principio de Oportunidad y ofrecer herramientas de justicia restaurativa para su integración familiar e inclusión social, brindando soporte en la gestión, vinculación a redes sociales y la participación en espacios para el desarrollo de habilidades, competencias y talentos.

Su objetivo principal es brindar espacios y experiencias de fortalecimiento al desarrollo humano y resiliencia a los adolescentes y jóvenes del SRPA en un contexto comunitario con los propósitos de generar elementos de protección frente a situaciones de consumo de SPA y vinculación a procesos de delincuencia juvenil, promover la reparación del daño, la responsabilización y la restauración a través del desarrollo de mecanismos de aplicación de

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 41 de 70

principio de oportunidad o justicia restaurativa o como parte del incidente de reparación integral, de carácter inclusivo y participativo, con el fin de generar reflexión, aceptación sobre las consecuencias de las conductas ilegales de un adolescente o joven. Implica la implementación de acciones restaurativas y de prevención de la reiteración del delito.

Población Objetivo: adolescentes y jóvenes de 14 a 18 años, quienes por su proceso son ubicados por autoridad competente en esta modalidad en los casos de delitos querélales cuando ha prosperado la conciliación y se ha ordenado el archivo y en los eventos en que se da por terminada la sanción y se ubica el adolescente en post egreso.

3.3 Usuarios y partes interesadas

Los usuarios que acceden al Servicio Público de Bienestar Familiar son los niños, niñas, adolescentes nacionales o extranjeros que se encuentran en el territorio nacional, los nacionales que se encuentren fuera del país y/o con doble nacionalidad o cuando uno de los padres sea colombiano y las familias colombianas y extranjeras (adopciones).

Son partes interesadas del ICBF las Entidades Públicas, Privadas, Sociales y Comunitarias legalmente autorizadas que trabajan unidas para mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en los Municipios, Departamentos y en todo el territorio nacional.

Estas Entidades demandan el servicio de articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar recibiendo acompañamiento, capacitación y asistencia técnica, para la implementación de los programas diseñados por el ICBF como ente rector y articulador del Sistema.

El Sistema Nacional de Bienestar Familiar está integrado por los siguientes agentes:

1. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en su calidad de ente rector, coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
2. El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, al cual está adscrito el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
3. Los Departamentos.
4. Los Distritos.
5. Los Municipios.
6. Las comunidades organizadas y los particulares.
7. Las Comisarías de Familia
8. La Policía de Infancia y Adolescencia
9. Las Cajas de Compensación Familiar
10. Las demás Entidades o Instituciones, Públicas o Privadas, que contribuyan o estén llamadas a contribuir, de acuerdo con su objeto de constitución o a mandato de Ley o reglamento, a garantizar, directa o indirectamente, la prestación del servicio público de bienestar familiar.

El ICBF interactúa con estos agentes en todos los niveles: nacional, regional, municipal y/o local, para ello participa de los Consejos de Política Social con el fin de acompañar y brindar asistencia técnica para dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, y al fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 42 de 70

Otras partes interesadas son los funcionarios y colaboradores del ICBF y los órganos de control político, fiscal, disciplinario y la rama judicial.

En el eje ambiental: Las partes interesadas están lideradas principalmente por el Sistema Nacional Ambiental (SINA) representado por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, como organismo rector de la política y la normatividad ambiental, al igual que de las 34 Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, los cinco (5) institutos de investigación, encargados de dar el soporte técnico y científico a la gestión; las cinco (5) autoridades ambientales urbanas en las principales ciudades; una (1) Unidad de Parques Nacionales Naturales, igualmente son también partes interesadas los entes territoriales, organismos de control como la Contraloría, la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo delegadas en lo ambiental.

Además se encuentran Organizaciones No Gubernamentales -ONG, como lo es El Pacto Global Colombia de Naciones Unidas y las organizaciones étnicas territoriales, representantes de pueblos indígenas, afro colombianos y/o campesinos. Otros actores relevantes son también las universidades y organismos de investigación científica y tecnológica.

Para el eje de Seguridad y Salud en el Trabajo, sus usuarios son los funcionarios y colaboradores del ICBF, además de las partes interesadas mencionadas anteriormente se encuentra el Ministerio de Trabajo y el público en general que visite las instalaciones de la institución en búsqueda de un servicio.

Frente al eje de seguridad de la información son también partes interesadas las siguientes:

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Policía Nacional
- Fiscalía General de la Nación
- Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia – COLCERT – liderado por el Ministerio de Defensa.

3.4 Necesidades de los usuarios

Son necesidades de nuestros usuarios:

- Que se posibiliten, se preserven, restituyan y respeten los derechos del niño, niña o adolescente y de su familia, que se han vulnerado o estén amenazados.
- Que cuando acudan al ICBF reciban un trato humano digno y un servicio eficiente.
- Que se fortalezca el desarrollo humano para el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Las establecidas en la Ley 1098 de 2006 (Código de la infancia y la adolescencia) y demás normativa relacionada con la garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 43 de 70

3.5 Marco Legal

Los procesos establecidos por el ICBF se rigen por la ley 1098 de 2006, *"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"* y toda aquella normativa descrita (Ver cada una de las Matrices de requisitos legales que se encuentran publicadas en la Intranet).

3.6 Políticas

3.6.1 Política Integrada

En el ICBF prestamos servicios con calidad, calidez, transparencia y enfoque diferencial para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas, en el marco de la garantía de derechos, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la sostenibilidad ambiental y la seguridad y salud en el trabajo para sus colaboradores en los niveles Nacional, Regional y Zonal.

Para ello contamos con talento humano comprometido con la mejora continua, la innovación y la excelencia en prestación de los servicios con el propósito cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias.

3.6.2 Política de Calidad

En el ICBF dentro del marco de la garantía de los derechos prestamos servicios con calidad, calidez, transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y para el bienestar de las familias colombianas.

Para ello articulamos el Sistema Nacional de Bienestar Familiar a nivel Nacional y Territorial y contamos con talento humano competente, comprometido con la mejora continua, la innovación y la excelencia en la operación de los procesos.

3.6.3 Política Ambiental

El ICBF consciente de la mejora continua y de su compromiso con el cuidado del medio ambiente, promueve la implementación de buenas prácticas ambientales, cumple los requisitos legales y controla los aspectos e impactos asociados al consumo de recursos y generación de residuos; con el fin de prevenir la contaminación y contribuir al bienestar de los Niños, Niñas, Adolescentes, Familias y colaboradores del ICBF.

3.6.4 Política de Seguridad de la Información

El ICBF protege, preserva y administra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en el marco de la operación de sus procesos y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, mediante la prevención de incidentes de seguridad de la información a través de gestión de riesgos e implementación de mecanismos de seguridad físicos y lógicos, orientados a la mejora continua en la gestión y el alto

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 44 de 70

desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con la finalidad de prestar servicios con calidad y transparencia a la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas

3.6.5 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el ICBF trabajamos con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas, estamos comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo a nivel Nacional, Regional y Zonal, encaminados en la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales a través de la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, respondiendo a las necesidades y requisitos de nuestros colaboradores y partes interesadas, así como a los legales y normativos aplicables, y a la mejora continua en la gestión y desempeño del sistema.

Es un compromiso de la Alta Dirección respaldar el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo y asignar los recursos necesarios para propiciar un ambiente de trabajo sano y seguro para nuestros colaboradores

3.6.6 Política de Riesgos

En el ICBF estamos comprometidos con fortalecer la cultura de la prevención, por tanto, gestionamos los riesgos valorados como amenazas externas o debilidades internas, dirigiendo todos nuestros esfuerzos institucionales a reducirlos, evitarlos, transferirlos o mitigarlos. De otra parte, potencializamos los riesgos positivos, entendidos como oportunidades externas o fortalezas internas, orientando nuestra gestión a maximizar los resultados que éstos generan.

Así mismo, desde el nivel nacional, regional y zonal tenemos la convicción de gestionar integralmente los riesgos de calidad de los procesos, los ambientales, los de seguridad y salud en el trabajo y los de seguridad de la información, y de luchar contra los riesgos de corrupción.

Con este firme propósito asignamos los recursos necesarios para la gestión del riesgo, propiciando espacios de participación de los colaboradores y adelantamos desde la alta dirección, un proceso permanente de comunicación, revisión, seguimiento y control a los planes de tratamiento para perseverar en el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 45 de 70

3.7 Objetivos Sistema Integrado de Gestión

1. Ampliar cobertura y mejorar calidad en la atención integral a la Primera Infancia
2. Promover los derechos de los NNA y prevenir los riesgos o amenazas de vulneración de los mismos
3. Fortalecer con las familias y comunidades las capacidades para promover su desarrollo, fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y prevenir la violencia intrafamiliar y de género.
4. Promover la seguridad alimentaria y nutricional en el desarrollo de la primera infancia, los NNA y la familia
5. Garantizar la protección integral de los NNA en coordinación con las instancias del SNBF
6. Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servidores, áreas y niveles territoriales; el apoyo administrativo a los procesos misionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos.
7. Promover condiciones laborales que hagan del ICBF el mejor lugar para trabajar
8. Reducir los impactos ambientales generados por nuestra actividad
9. Impulsar una cultura de gestión de la calidad y el mejoramiento continuo
10. Gestionar el conocimiento institucional, con sistemas de información confiables, Integrados y disponibles.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 46 de 70

CAPITULO 4: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

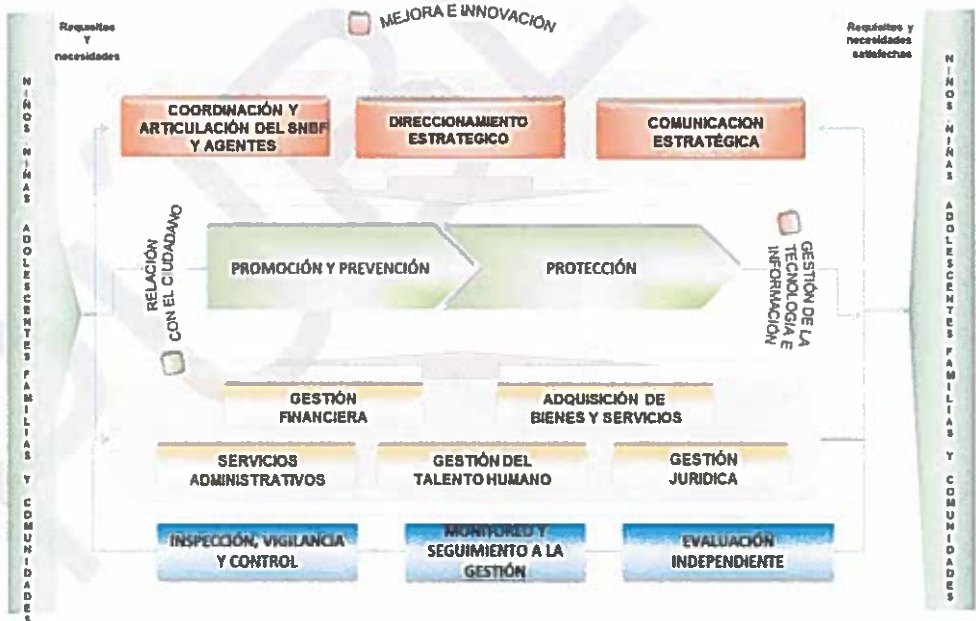
4.1 Requisitos Generales

Para garantizar la efectividad y asegurar que los programas del Servicio Público de Bienestar Familiar, modalidades, estrategias y acciones, se encuentran conformes con los requisitos de los usuarios (niños, niñas, adolescentes, familias,) y partes interesadas, y que se desarrollan bajo principios de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores; el ICBF ha establecido, documentado e implantado el Sistema Integrado de Gestión cuyas directrices, políticas y objetivos han sido determinadas en el presente manual.

El punto de partida para gestionar mejora continua al interior del ICBF, consiste en establecer, documentar, implementar, mantener e innovar:

- a) Los procesos; para efectos de cumplir este requisito se llevó a cabo la identificación, caracterización e interacción de los procesos del ICBF, que se representan en el siguiente Mapa de Procesos del ICBF, el cual está conformado por procesos en los niveles: estratégico (Naranja), misional (Verde) , de apoyo (Amarillo) y de evaluación (Azul).

Mapa de Procesos del ICBF



	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 47 de 70

- b) Los métodos y criterios necesarios para asegurar la operación efectiva y control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, a partir de: las Caracterizaciones de los procesos que incluyen descripción detallada de cada proceso, en donde se establece la relación entre éstos a partir de sus entradas, actividades, controles, salidas e indicadores; las cuales se encuentran publicadas en la Intranet y son de acceso público.

4.2 Requisitos de la documentación

La documentación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF incluye:

Las declaraciones de políticas, de los objetivos y los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, ISO IEC 27001:2013, Decreto 1072 DE 2015 y la NTC-OHSAS 18001:2007 asegurando la eficaz planificación, operación y control de sus procesos para una prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar con calidad y transparencia a los niños, niñas, adolescentes y familias colombianas. Es preciso indicar que la documentación del sistema está definida con base en la estructura documental referenciada en numeral 1.5 de este manual.

4.2.1 Control de Documentos

Para controlar los documentos del Sistema Integrado de Gestión, asegurando su adecuación, pertinencia, identificación, disponibilidad, legibilidad y para prevenir el uso mal intencionado de documentos obsoletos en el ICBF, se ha establecido el procedimiento: *"Elaboración y Control de Documentos del proceso de Mejora e Innovación"*, el cual puede ser consultado en la intranet.

4.2.2 Control de Registros

Para controlar los registros del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar su identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición la entidad ha establecido el procedimiento: *"Organización de Archivo y Aplicación de Tabla de Retención Documental"*, la Guía de Gestión Documental y el procedimiento de *"Elaboración y Control de Documentos del proceso de mejora e innovación"*.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 48 de 70

CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección General del ICBF está comprometida con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión para la prestación de los servicios, propiciando un ambiente interno que permita que todos sus colaboradores se involucren en el logro de los objetivos institucionales. Para esto la Dirección General ha expedido la Resolución No.10232 del 30 de Noviembre 2015 *"Por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión"*.

5.2 Enfoque al Cliente

La Dirección General asegura que los requisitos legales internos y externos se determinan en cada uno de los procesos para la prestación del servicio público de Bienestar Familiar a los niños, niñas, adolescentes, familias y colaboradores.

La entidad ha establecido mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de acuerdo a las directrices establecidas en el proceso de relación con el ciudadano, a través del proceso Relación con el Ciudadano.

De igual manera, establece programas y controles para mitigar el impacto que se generan al medio ambiente y por ende a los usuarios de dichos programas.

5.3 Planificación

5.3.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La estructura de planificación del Sistema del ICBF le permite identificar y definir las actividades, los recursos, las estrategias y los métodos necesarios para mantener y mejorar la efectividad del mismo y con ello alcanzar sus objetivos estratégicos, esta estructura tiene una configuración en cascada que parte del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 *"Todos por un Nuevo País"* y se articula a través del Plan Sectorial *"Construimos Grandes Historias de Inclusión Social y Reconciliación para Colombia"*, se aterriza estratégicamente en el ICBF con la formulación del Plan Indicativo Institucional 2015-2018 *"Estamos Cambiando el Mundo"*.

A partir de éste, se diseñan los procesos esenciales para el Sistema, la secuencia e interacción de estos y la disponibilidad de recursos necesarios para su eficaz operación y control, a través del Plan Indicativo, Plan Operativo Anual de Inversiones, Presupuesto y el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC.

Así mismo, se establecen los programas, procedimientos y métodos esenciales del Sistema, como son:

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 49 de 70

1. La Metodología de Gestión de Riesgos que describe la forma de identificar, valorar y controlar los Riesgos de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo a los que están expuestos los procesos del Instituto.
2. Planes de Gestión Ambiental soportados en la identificación de aspectos ambientales y requisitos legales, para lo cual se tienen definidos los procedimientos de Valoración de Aspecto e Impacto Ambiental y de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales.
3. Guía para el Desarrollo de Inventario y Clasificación de Activos, que permite conocer y catalogar la información del ICBF de acuerdo a su criticidad frente a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.
4. Programa de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias, Programa de Inspecciones de Seguridad, Programa Perfiles exposición riesgos ocupacionales (profesiogramas), programa de vigilancia epidemiológica a nivel psicosocial, cardiovascular y de desórdenes musculo esqueléticos basados en la identificación de peligros y riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores del Instituto en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La planificación definida garantiza que los cambios generados e identificados en el Sistema, se realizan en forma controlada a través del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión y se divulgan al interior de la Entidad para la sostenibilidad y mejora del sistema.

5.4 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.4.1 Responsabilidad y autoridad

Los niveles de autoridad y responsabilidad del ICBF se encuentran definidos en el Decreto 987 de 2012 *"Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias"* y en la Resolución 2859 de 24 de abril de 2013 *"Por la cual se modifica la Resolución No. 1616 de 2006 y se reglamenta la estructura del ICBF en el Nivel Regional y Zonal"*, así mismo en los Lineamientos Técnico Administrativos se establecen para las diferentes modalidades del Servicio Público de Bienestar Familiar. Las responsabilidades y autoridades se encuentran establecidas para todos los colaboradores y servidores públicos (Directivos, asesores, profesionales, técnicos y asistenciales) sus roles y responsabilidades descritas en los procedimientos, así como en el manual de funciones.

La Dirección General promueve el compromiso de los servidores a través de sus Directivos, quienes como líderes de los Procesos cumplen funciones definidas para este rol dentro del Sistema. Así, los directivos de la entidad son los responsables de desplegar la información correspondiente del Sistema Integrado de Gestión a sus respectivos equipos de trabajo, mediante una comunicación adecuada y efectiva. Para el cumplimiento de esta responsabilidad, se apoya en las instancias y roles establecidos para el Sistema Integrado de Gestión mediante la Resolución 10232 de 30 de noviembre de 2015 *"por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión y se dictan otras disposiciones"*.

5.4.2 Representante de la Dirección

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 50 de 70

La Dirección General del ICBF designó al Director de Planeación y Control de Gestión como Representante de la Alta Dirección y responsable de liderar y coordinar las actividades necesarias para asegurar la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión a través de la Resolución 10232 de 30 de noviembre de 2015, definiendo las responsabilidades, que cumplirá con el apoyo y soporte de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

5.4.3 Comunicación interna y externa

El ICBF entendiendo la importancia de la comunicación interna y externa en la organización, cuenta con el proceso estratégico denominado Comunicación Estratégica, con el objetivo de *“Diseñar e implementar estrategias de comunicación para la movilidad y pedagogía social en la promoción de la garantía de derechos de las niñas, niños, adolescentes y las familias, así como posicionar la imagen del instituto y divulgar la gestión del ICBF”*; proceso que para la comunicación interna desarrolla un sistema permanente de comunicación en los diversos niveles, a través de la organización de diferentes tipos de Comités, cuya composición y periodicidad es variable, dependiendo del objetivo que persiguen. El más gerencial y permanente es el Comité Directivo, en la Sede de la Dirección General y mensualmente en el nivel regional a través del Comité Estratégico Regional.

La comunicación interna dirigida a todos los colaboradores y a los operadores, comprende los diferentes niveles y funciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar– ICBF, propende por la divulgación de la gestión institucional y soporta:

- El desarrollo, la implantación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- La apropiación de las políticas por parte de los todos los colaboradores.
- Informar a la alta dirección los cambios o los resultados del Sistema Integrado de Gestión.

Como estrategia de despliegue del Sistema Integrado de Gestión en el Instituto, se cuenta con un Equipo Promotor Épico en los niveles nacional y regional conformado por personas de los diferentes procesos, quienes cumplen el rol de articular y facilitar la sostenibilidad y mejora del Sistema mediante la realización de jornadas de sensibilización que permitan su apropiación e implementación. De igual forma se cuenta con profesionales que desarrollan el rol de referentes del Sistema Integrado de Gestión (calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información) quienes apoyan técnicamente la sostenibilidad y mejora de los ejes en las regionales.

Igualmente, se mantiene comunicación permanente con las Direcciones Regionales y Centros Zonales a través de diferentes medios internos tales como el correo electrónico, la Intranet, las carteleras, papel tapiz, videoconferencias entre otros dependiendo de las necesidades de comunicación. La Dirección General divulga de manera permanente información de la gestión institucional tanto en la Intranet como el portal web.

Todas las necesidades y sus medios de comunicación están definidas en la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas (Ver anexo 2) que hacen parte del procesos de comunicación estratégica.

Otra estrategia esencial de comunicación interna con la que cuenta el Instituto son los Grupos de Estudio y Trabajo- GET en las regionales y centros zonales de la Entidad, en los cuales converge un espacio participativo de investigación, conocimiento y trabajo de los colaboradores, que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos.

El ICBF tiene conformados Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el trabajo – COPASST integrados por colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal, quienes, entre otras funciones, son los encargados de velar por el funcionamiento del Programa de Salud Ocupacional y participar de las actividades de promoción, divulgación e información, sobre medicina, higiene y seguridad industrial.

La comunicación externa dirigida a los grupos de interés del Instituto, se desarrolla con los diferentes medios de comunicación con que cuenta la organización (televisión, radio, prensa, revistas, twitter, página web, entre otros), con el fin de informar sobre la gestión del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y promover el Servicio Público de Bienestar Familiar, así como los resultados de la gestión ambiental en su ámbito de influencia, con el fin de informar sobre los aspectos y controles ambientales establecidos.

5.5 Revisión por la Dirección

5.5.1 Generalidades

La Dirección General del ICBF ha establecido la revisión de la implementación, avance y mejora del Sistema Integrado de Gestión durante la vigencia con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua, de acuerdo con la metodología establecida en el *“Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión”*.

Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las Políticas y los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

5.5.2 Información para la Revisión por la Dirección

Para la revisión del Sistema Integrado de Gestión se trabaja con la información de las entradas definidas en el procedimiento de Revisión del Sistema Integrado de Gestión, del Proceso de Direccionamiento Estratégico las cuales son suministradas por los respectivos líderes y responsables de los procesos.

5.5.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos; la mejora del servicio con relación a los requisitos de los niñas, niños, adolescentes y familias y las necesidades de recursos.

De cada una de las revisiones que se realicen al Sistema Integrado de Gestión se conservarán registros de las actas evidenciando las decisiones frente a cada una de las entradas de acuerdo al procedimiento de Revisión por la Dirección.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 52 de 70

PÚBLICO

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 53 de 70

CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos

El ICBF determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios de acuerdo con los requisitos establecidos. Para ello cuenta con una estructura de planificación, entrega y seguimiento de los recursos financieros, físicos, tecnológicos y humanos configurada por: el Plan Indicativo Institucional, Plan Operativo Anual de Inversiones, Plan Estratégico de Desarrollo Informático y Tecnológico, Presupuesto, Plan Anual de Adquisiciones y el Programa Anual Mensual izado de Caja – PAC

Se cuenta con el procedimiento de programación de metas sociales y financieras que contempla la formulación y concertación del anteproyecto de presupuesto, de acuerdo a las necesidades de las diferentes áreas de la Sede de la Dirección General, ante el Departamento Nacional de Planeación –DNP- como orientador, administrador y evaluador de las políticas públicas, la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público –,Departamento Administrativo para la Prosperidad Social –DPS-, cabeza de sector, y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público –MHCP- como coordinador de la política macroeconómica, formulador y ejecutor la política fiscal del país.

6.2 Talento Humano

El ICBF determina la cantidad y las competencias del personal que requiere para el desarrollo de sus procesos a través de estudios técnicos de cargas laborales, los cuales se actualizan de acuerdo con las necesidades de los mismos y por cambios en la normativa que impliquen aumento en las funciones del Instituto; así mismo, se apoya en la contratación de personal y de operadores para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.

Para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, el ICBF actúa:

- Estableciendo en su manual de funciones el nivel de educación, formación, competencias y experiencia de los servidores públicos que desarrollan las diferentes actividades del Instituto y que pueden afectar la calidad de los servicios y el medio ambiente.
- Estableciendo para los contratistas que desarrollan diferentes actividades del Instituto y que pueden afectar la calidad de los servicios y el medio ambiente, el nivel de educación, formación, competencias y experiencia en los estudios previos como requisitos indispensables para su vinculación, se evidenciará constancia de este cumplimiento en certificado de idoneidad y experiencia, y finalmente los soportes pueden ser verificados en las carpetas de los respectivos contratos.
- Estableciendo para el talento humano de los operadores que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar, los perfiles: en los en los manuales operativos, de los procesos

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 54 de 70

misionales documento soporte para llevar a cabo la contratación de la modalidad de atención.

- Identificando necesidades de capacitación, formación y sensibilización.
- Proporcionando la capacitación, formación y sensibilización para satisfacer las necesidades detectadas, mediante plan institucional de capacitación y/o estableciendo requisitos de formación para los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas. Estos se orientan a mejorar las competencias profesionales de los servidores públicos y particulares involucrados para lograr los objetivos de la entidad
- Evaluando la eficacia, eficiencia o efectividad de las acciones desarrolladas procedimiento de capacitación asegurándose que los servidores públicos y particulares del ICBF, conozcan la pertinencia e importancia de su trabajo y cómo están contribuyendo al logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión. Manteniendo en la historia laboral, los registros de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos vinculados al Instituto.

6.3 Infraestructura

El Instituto cuenta con una sede de la Dirección General, treinta y tres (33) Direcciones Regionales distribuidas a lo largo y ancho del territorio nacional y doscientos nueve (209) Centros Zonales, con lo cual asegura la dotación, el mantenimiento y la sostenibilidad de la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los requisitos del Servicio Público de Bienestar Familiar y establece los recursos necesarios para el sostenimiento tanto de la infraestructura física y tecnológica (hardware, software) de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros Zonales en todo el País, cumpliendo en todo momento con la reglamentación y normatividad vigente y los requisitos de los ejes que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

Para la prestación del Servicio Público de Bienestar familiar, el Instituto cuenta además con operadores y aliados estratégicos que suministran la infraestructura y dotación adecuada de acuerdo con altos estándares de calidad definidos en los Lineamientos Técnico Administrativos y en los Manuales Operativos de los procesos misionales.

En materia tecnológica, el ICBF cuenta con dos sistemas de información fundamentales para la administración y gestión de la información de los procesos misionales: El Sistema de Información Misional (SIM) para las operaciones de los procesos de Protección, Relación con el Ciudadano y Direccionamiento Estratégico y CUÉNTAME para el proceso de promoción y prevención.

De igual forma para los demás procesos cuenta con sistemas de información que apoyan el desarrollo de la operación de estos por ej. Kactus para Gestión Humana, SIIF para financiera, etc.

Los procedimientos relacionados con el diseño, construcción, puesta en marcha y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica del ICBF están relacionados en los procesos Adquisición de Bienes y Servicios, Servicios Administrativos y Gestión de la Tecnología e Información.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 55 de 70

6.4 Ambiente de Trabajo

El Instituto ha venido, viene y seguirá mejorando en los niveles nacional, regional y zonal las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y se presta el Servicio Público de Bienestar Familiar a la comunidad, para contar con espacios adecuados que aseguren las condiciones físicas, ambientales y sociales, entre otras, para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y la de los colaboradores.

El ICBF está comprometido con la Seguridad y Salud en el Trabajo encaminando sus esfuerzos para que los elementos y recursos que requieren sus colaboradores para el desarrollo sus funciones y cumplimiento de la misión en un ambiente de trabajo adecuado.

Siendo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo uno de los ejes del Sistema Integrado de Gestión, ha permitido al Instituto la identificación, adecuación y mejora de los factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas, etc.); aspectos básicos para lograr el cumplimiento del objetivo estratégico 7. *“Promover condiciones laborales que hagan del ICBF el mejor lugar para trabajar”*, lineamiento estratégico que se viene desarrollando a través del fortalecimiento de dimensiones como el liderazgo, la confianza, comunicación, trabajo en equipo, innovación, creatividad, equidad, respeto, crecimiento personal, balance entre los colaboradores de su vida laboral y su vida personal.

Es preciso indicar que con el fin de asegurar que los operadores que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar, cuenten también con las condiciones óptimas de ambiente de trabajo que aseguren la conformidad de la prestación del servicio, se establecen requisitos esenciales en los Lineamientos Técnico Administrativos y Manuales Operativos de los procesos misionales.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 56 de 70

CAPITULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la prestación del servicio

El ICBF planifica la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar dentro de sus procesos misionales, definiendo modalidades, estrategias y programas de atención orientados a posibilitar, proteger, preservar y restituir el ejercicio integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; fortalecer la formación y desarrollo humano de las familias para favorecer el ejercicio de los derechos de la niñez y la adolescencia colombiana.

La planificación de la prestación del servicio se realiza a través del procedimiento de "*Diseño de Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales y Manuales Operativos*" del Proceso de Direccionamiento Estratégico, el cual especifica los pasos para crear una modalidad del Servicio Público de Bienestar Familiar con sus componentes:

- Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales: donde se describen las bases conceptuales y filosóficas que sustentan el desarrollo de una o un conjunto de modalidades de servicio.
- Manuales Operativos: donde se describen el ¿qué y cómo? del proceso de atención, detallando las etapas y actividades que de manera articulada deben desarrollarse, así como las condiciones y requisitos de calidad en cuatro dimensiones: Talento Humano, Ambientes adecuados y Seguros, Atención (Factores sociales, ocupacionales, emocionales, de recreación que garantizan la calidad de vida de la población a través del desarrollo armónico e integral, el fortalecimiento a la Familia, las acciones de Protección y Prevención en cada ciclo de vida) y Nutrición y Salubridad.

Para el caso del proceso de Protección, los Lineamientos Técnicos Administrativos describen también los elementos operativos de las modalidades.

La operación de las modalidades de atención para la primera infancia, niñez, adolescencia y familias se realizan a través de procesos contractuales donde se definen los requerimientos técnicos, administrativos, financieros y legales que garanticen la efectividad prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar.

Para asegurar la operación y el seguimiento de las modalidades del servicio, se define el Plan de Acción Institucional para cada vigencia y los Lineamientos de programación y ejecución de metas sociales y financieras y los demás documentos que soportan los procesos misionales.

Igualmente, el Instituto ha definido un tablero de control para el seguimiento a la gestión y resultados de los procesos.

La planificación de la gestión ambiental en el servicio Público de Bienestar Familiar, se hace a partir de los Planes de Gestión Ambiental institucional y regional a partir de los cuales se implementan los programas asociados con la comunicación y sensibilización ambiental, manejo ambiental de obra, manejo de residuos sólidos (ordinarios y peligrosos), manejo de sustancias químicas, manejo de vertimientos, manejo del parque automotor, manejo de zonas verdes, gestión ambiental contractual y consumo sostenible de agua, energía y papel.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 57 de 70

El ICBF para cumplir con su misión en cada sede de las Direcciones Regionales y Centros Zonales y enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia según el caso, en sus distintas fases, contempla las diversas amenazas y vulnerabilidades que según su origen (natural o antrópico) generan algún tipo de impacto en su operación. En ese orden establece el riesgo como el daño potencial que, sobre la población y sus bienes, la infraestructura, el ambiente y la economía pública y privada, pueda causarse por la materialización de amenazas, definiéndolo como el producto entre Probabilidad (P) y Severidad (S) en función de tales condiciones amenazantes y las particularidades de vulnerabilidad.

Sobre esta relación se establecen medidas de planificación para el control y reducción de riesgos a partir de Planes Institucionales de Emergencia y Contingencia, los cuales definen las políticas, sistemas de organización y procedimientos generales que permiten minimizar los impactos que se puedan generar.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Público de Bienestar Familiar:

1. **Requisitos legales y reglamentarios:** Los requisitos para la prestación del Servicio Público de Bienestar para la atención de los niños, niñas, adolescentes y las familias se encuentran establecidos en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y Adolescencia) y en las demás normas que le sean afines, las cuales se encuentran en la matriz de requisitos legales de los procesos misionales.

Igualmente, las Direcciones de Protección, Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades, Nutrición con la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Dirección de servicios y atención la Oficina Asesora Jurídica; estudian y revisan los diferentes requisitos de Ley aplicables a los servicios.

2. **Los Lineamientos Técnicos Administrativos y Manuales Operativos** que expide para la prestación de las diferentes modalidades del servicio.

De acuerdo con el procedimiento de Diseño de Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales y Manuales Operativos del Proceso de Direccionamiento Estratégico, los requisitos intrínsecos y organizacionales son formulados desde el punto de vista estratégico por la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, desde el punto de vista poblacional por las Direcciones de Protección, Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades y Nutrición y desde el punto de vista geográfico y social por las Direcciones Regionales y Centros Zonales del Instituto; lo anterior con el fin de asegurar integralidad, articulación y complementariedad en las modalidades del Servicio Público de Bienestar Familiar.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 58 de 70

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Conforme a lo dispuesto por las Leyes 75 de 1968, 7a de 1979 y 1098 de 2006, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adecua su organización para cumplir los preceptos legales y a través de las Direcciones de Protección, Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades y Nutrición, se generan los Lineamientos Técnicos requeridos en concordancia con la normativa vigente para todos los servicios.

De acuerdo con el procedimiento de Diseño de Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales y Manuales Operativos del Proceso de Direccionamiento Estratégico, las etapas de revisión de los requisitos relacionados con el servicio se realizan desde el punto de vista estratégico por la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, desde el punto de vista poblacional por las Direcciones de Protección, Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades y Nutrición y desde el punto de vista geográfico y social por las Direcciones Regionales y Centros Zonales del Instituto.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La comunicación con los niñas, niños, adolescentes y familias se efectúa a través de atención directa en los Centros Zonales donde se les informa y orienta sobre los servicios que presta el ICBF; atención telefónica las 24 horas del día por medio de la "Línea Bienestar" 01 8000 91 8080; atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios tratadas de acuerdo con lo estipulado en el proceso de relación con el ciudadano y sus procedimientos; y la página Web www.icbf.gov.co de la entidad.

Así mismo, la Entidad realiza encuestas a los usuarios de los servicios para identificar la percepción que tiene frente a la prestación del servicio y buscar oportunidades de mejora para retroalimentar el Sistema Integrado de Gestión. Todas las necesidades y sus medios de comunicación están definidas en la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas, (ver Anexo 2). El ICBF garantiza la eficacia en el uso y retroalimentación de esta información para la mejora continua de los proceso del Sistema.

De igual forma la entidad facilita el ejercicio de la participación ciudadana a través del ejercicio de rendición de cuentas y mesas públicas que se realizan en los diferentes niveles de la entidad con el fin de divulgar los resultados de gestión institucional y a su vez recibir la realimentación de los usuarios de los programas

Ambientalmente, para el Sistema Integrado de Gestión la principal parte interesada es la Comunidad, en consecuencia, la Alta Dirección decide en diferentes momentos divulgar externamente los aspectos ambientales de la Entidad, así como las medias de prevención, mitigación y corrección de los impactos ambientales generados; esta comunicación se realiza por medio del portal web del Icbf.

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 59 de 70

7.3 Diseño y Desarrollo

El diseño y desarrollo del servicio se realiza según lo establecido en el Procedimiento Diseño de Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales y Manuales Operativos del Proceso de Direccionamiento Estratégico, donde se establecen cada una de las etapas.

7.4 Adquisición de bienes y servicios

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La prestación efectiva del Servicio Público de Bienestar Familiar se realiza a través de las diferentes modalidades de atención para los niños, niñas, adolescentes y familias, que son contratadas con operadores de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación y normativa vigentes. Para tal efecto se seguirá las directrices establecidas del proceso de adquisición de bienes y servicios.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La entidad define un plan anual de adquisiciones de los bienes y servicios de su operación y a partir de allí establece la especificidad de las necesidades para adelantar los diferentes procesos contractuales para la prestación del servicio. Es preciso resaltar que dentro de los estudios previos define con claridad las especificaciones técnicas de los bienes y servicios que requiere comprar para el normal desarrollo y funcionamiento

7.4.3 Verificación de los servicios contratados

Para asegurar la verificación de los servicios contratados y el control de la operación del servicio, se realiza un ejercicio de supervisión y seguimiento a contratistas y operadores de los programas, con lo cual se busca garantizar la calidad del Servicio Público de Bienestar Familiar, de tal forma que se cumpla con las exigencias contempladas en la Ley, la normativa vigente, Manuales Operativos, Lineamientos Técnicos Administrativos definidos y en los contratos.

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

Para el control de la prestación de servicio se ha establecido mecanismos de seguimiento que buscan garantizar y facilitar el cumplimiento de los requisitos definidos en cada una de las modalidades.

Se diseñan instrumentos para llevar el cabo el seguimiento a los programas y modalidades de atención los cuales se aplican por parte de las regionales y centros zonales a las Entidades administradoras de servicios (EAS) y a las unidades de servicios (UDS) en donde son atendidos los usuarios, se realiza el seguimiento y medición del cumplimiento de los mismos, a través de

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 60 de 70

la supervisión técnica, financiera, legal y administrativa, de acuerdo con el Procedimiento de Supervisión de Contratos y Convenios Suscritos por el ICBF y la Guía del Supervisor de Contratos y Convenios Suscritos por El ICBF.

Se llevan a cabo auditorías a las entidades administradores de servicios (EAS) para determinar el cumplimiento de la normativa vigente de acuerdo a lo establecido en las modalidades o por petición de una autoridad competente, por queja o denuncia, o como parte de las acciones de seguimiento y evaluación sobre las condiciones en la prestación del servicio que deben cumplir los operadores que contratan con el Instituto. Esto se realiza en el desarrollo de inspección, vigilancia y control.

Para garantizar el control operacional en la prestación del servicio, se hace seguimiento a los planes de gestión ambiental institucional y regional en las Direcciones Regionales y Centros Zonales a partir de los procedimientos asociados a la comunicación y sensibilización ambiental, manejo ambiental de obra, manejo de residuos sólidos (ordinarios y peligrosos), manejo de sustancias químicas, manejo de vertimientos, manejo del parque automotor, manejo de zonas verdes, gestión ambiental contractual y consumo sostenible (consumo de agua, energía y papel).

Igualmente, las áreas misionales de la entidad en los diferentes programas y modalidades realizan seguimiento a los lineamientos de índole ambiental, de seguridad de la información y de seguridad y salud en el trabajo a partir de cláusulas contractuales vinculadas a los contratos de los operadores garantizando la prestación del servicio y la construcción una base de principios y comportamientos ambientalmente sanos, de confidencialidad, seguridad e integridad de la información y de seguridad y salud del talento humano.

7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio

Dentro del proceso de creación o actualización de una modalidad de servicio se lleva a cabo un ejercicio de participación de las regionales, centros zonales, operadores, supervisores según corresponda, para la revisión del diseño con el fin de asegurar que todos los elementos de entrada fueron tenidos en cuenta y el diseño corresponde con los requisitos establecidos por la normatividad, los usuarios, partes interesadas, y las orientaciones técnicas proporcionadas desde el punto de vista poblacional, social y geográfico.

Igualmente, es preciso indicar que se realiza un ejercicio de validación de las modalidades de dos formas a saber:

1. En campo: para realizar la validación Lineamiento/Manual diseñado se debe realizar a través de pruebas piloto en Regionales y Centros Zonales representativas o Mesas de trabajo con instituciones prestadoras de servicio o encuestas de aplicabilidad y funcionalidad del Lineamiento de acuerdo a lo referido en el Procedimiento Diseño de Lineamientos Técnicos Administrativos Misionales y Manuales Operativos.
2. Mecanismos de participación de expertos técnicos: teniendo en cuenta que las modalidades del servicio público de bienestar familiar son servicios, sus deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado, razón por la cual se incluye este mecanismo de validación con el fin de que expertos (nacionales e internacionales externos al Instituto) en esta clase de servicios verifiquen y aseguren que

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 61 de 70

el diseño demuestra la capacidad del proceso misional para alcanzar los resultados planificados.

En los lineamientos y manuales operativos de cada una de las modalidades o programas se encuentran la descripción del servicio, características de operación, financiación, personas encargadas de la operación, componentes del programa o modalidad y criterios encaminados al mejoramiento de la seguridad y salud de los colaboradores, de la seguridad ambiental de las viviendas e instalaciones, cuyo cumplimiento y seguimiento se estipula a partir de cláusulas contractuales vinculadas a los contratos de los operadores.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Las modalidades y programas del servicio público de bienestar familiar en la entidad se identifican a través de una estructura presupuestal denominada lineamiento de programación, que permiten visualizar el programa, subprograma, proyecto, sub proyecto y modalidades.

Los beneficiarios o usuarios de las modalidades o programas del proceso de prevención por ciclo de vida son identificados y registrados en el aplicativo CUENTAME y los del proceso de protección a través del tipo de documento de identificación (NUIP, registro civil, cédula de ciudadanía,) en el Formato Único de Historia de Atención, que contiene toda la información desde su ingreso al servicio hasta su salida del programa o cierre del caso, en el Sistema de Información Misional SIM, aplicativos que soportan la prestación del servicio y la trazabilidad el mismo.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se considera propiedad de los usuarios o beneficiarios del Instituto toda información o documentos recibidos u obtenidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en relación con los niños, niñas, adolescentes, familias, comunidades y ciudadanía, que es utilizada para el cumplimiento de su misión. Esta documentación e información se administra de acuerdo con las políticas de seguridad de la información y normativa legal vigente y a través del uso de tablas de retención documental- TRD.

Es preciso indicar que para el proceso de Protección, en las modalidades de restablecimiento de derechos los bienes de los niños, niñas y adolescentes son identificados, verificados y se les brinda un espacio a cada niño, niña o adolescentes con el fin de que sean protegidos y salvaguardar, estas condiciones se describen en el Lineamientos Técnico del Modelo para la Atención de los Niños, las Niñas y Adolescentes con Derechos Inobservados, Amenazados O Vulnerados.

En el caso de las modalidades del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente los bienes de los adolescentes son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo a Protocolo de Ingreso y Registro a los Centros Privativos de Libertad del SRPA del Lineamiento de Servicios para Medidas y Sanciones del Proceso Judicial SRPA

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 62 de 70

7.5.5 Preservación del servicio

Para preservar el servicio público de bienestar familiar a los niños, niñas, adolescentes y familias que ingresan a las diferentes modalidades o programas del Instituto, se cuenta con etapas de alistamiento institucional en la cual se planifica la prestación del servicio de acuerdo con los lineamientos o manuales operativos, asegurando la disponibilidad e integridad del mismo y de sus componentes; a través de contratación previa con las entidades administradoras de servicios (EAS) las cuales son sujeto de selección de acuerdo con requisitos de capacidad técnica, financiera, de infraestructura, legal y humana e incluyendo el análisis a las respectivas unidades de servicios (UDS) que son las que directamente prestan el servicio en cada una de sus modalidades.

Igualmente, durante la prestación del servicio se asegura su preservación a través de asistencia técnica suministrada a las Unidades de Servicio por parte de las Direcciones Misionales, Direcciones Regionales y Centros Zonales, de acuerdo a las 4 dimensiones del servicio, por ejemplo en relación con los productos de alto valor nutricional se implementa la guía sobre buenas prácticas de manipulación de bienes tarina y alimentos de alto valor nutricional en las bodegas y sitios de almacenamiento ICBF con el fin de establecer las prácticas y principios básicos durante la recepción, almacenamiento y distribución de la Bienestarina® y/o Alimentos de Alto Valor Nutricional, lo mismo que sobre los procedimientos de inspección, control de calidad, mantenimiento de bodegas y sitios de almacenamiento.

Se proporcionan los recursos y las directrices a las Direcciones Regionales y cada uno de los Centros Zonales para garantizan la preservación del servicio. Frente al Sistema Integrado de Gestión, las áreas que lideran los diferentes ejes en el Instituto, Dirección de Planeación y Control de Gestión, Dirección Administrativa, Dirección de Información y Tecnología y la Dirección de Gestión Humana, son quienes formulan los procedimientos y lineamientos para que los procesos gestionen la asignación de los elementos de infraestructura, tecnológicos y logísticos necesarios para la preservación del servicio.

La información se considera un elemento fundamental de los servicios prestados por el ICBF y se salvaguarda a través de las políticas del Sistema de Gestión la Seguridad de la Información, mediante el cual se asegura la confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de los datos, registros y la información de la entidad.

Para las diferentes modalidades, asegura que la prestación del servicio se realice de forma continua y con los parámetros de calidad, sostenibilidad ambiental, seguridad y salud de los colaboradores, oportunidad y pertinencia acordes a los requisitos de nuestros niños, niña, adolescentes y familias.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Dentro de la prestación de los servicios, el Instituto realiza mediciones de talla, peso y otras mediciones antropométricas de los niños y niñas, para valorar su crecimiento y su estado nutricional en los diferentes programas de salud y desarrollo comunitario. Para ello emplea balanzas, infantómetros o tallímetros.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 63 de 70

Con el fin de garantizar que los procesos de seguimiento y medición se realizan de manera coherente y asegure la validez de los resultados, el Instituto ha definido e implementa la guía técnica de metrología para los programas misionales, cual cuenta con las disposiciones para el mantenimiento, manipulación y almacenamiento de estos equipos de medición.

CAPITULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar busca sostener y mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual implementa procesos de evaluación tales como: i) Monitoreo y seguimiento a la Gestión, ii) inspección, vigilancia iii) Evaluación Independiente y control a través de los cuales se realiza seguimiento, medición y análisis de la gestión; con el ánimo de facilitar la toma de decisiones fundamentadas en hechos, demostrar la conformidad del Servicio Público de Bienestar Familiar, asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y garantizar su mejora continua.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Para conocer la percepción de nuestros usuarios o beneficiarios con respecto al cumplimiento que el Instituto da a los requisitos, se aplican encuestas por parte del proceso Relación con el Ciudadano, las cuales van dirigidas a los niños, niñas, adolescentes, familias y usuarios de las modalidades o programas del Servicio Público de Bienestar Familiar que presta el ICBF.

Otra fuente con la que cuenta el Instituto para medir la satisfacción de los usuarios y/o beneficiarios del servicio es el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, los cuales suministran datos sobre la calidad del servicio.

Los resultados del análisis de estas encuestas, de las PQR's y las felicitaciones son fuente de identificación de oportunidades de mejora para el servicio, permiten identificar las brechas entre el cumplimiento de requisitos y la prestación del servicio para formular las respectivas acciones correctivas y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, información presentada a la alta dirección en la revisión del sistema para la respectiva toma de decisiones.

Igualmente el ICBF promueve, orienta y apoya el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y/o encuestas a programas, proyectos, servicios, políticas y/o temas a nivel nacional y regional, que aporten información y conocimientos útiles para la toma de decisiones del ICBF y del SNBF como contribución a la garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y familias del país.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 64 de 70

8.2.2 Auditoría interna

El ICBF tiene estructurado el procedimiento para la realización de las Auditorías Internas en el proceso de Evaluación Independiente el cual establece la planificación de las mismas, la realización in situ de las auditorías, conclusiones de la verificación y el seguimiento a las acciones correctivas resultado de los hallazgos.

La Oficina de Control Interno es responsables de la realización de las auditorías internas en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y servicios

Para el seguimiento y medición de los objetivos institucionales, los procesos y servicios se cuenta con el tablero de control, estructurado bajo la metodología "Balanced ScoreCard" el cual facilita monitorear la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, permitiendo a los líderes tomar decisiones para la mejora, así mismo los resultados de gestión de los procesos reflejados periódicamente a través de los indicadores son fuente de información para las partes interesadas.

El esquema de Supervisión contempla seguimientos al servicio en diferentes etapas de la prestación, el cual tiene como finalidad verificar que el Servicio Público de Bienestar Familiar, se presta de acuerdo con los requisitos determinados en los Lineamientos Técnico Administrativos y Manuales Operativos y los compromisos contractuales acordados.

La entidad realiza seguimiento y medición a los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión con la finalidad de evaluar su capacidad para cumplir con los resultados planeados y mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Para tal fin se han establecido:

- Indicadores que evalúan la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la Entidad y que son administrados, medidos y comunicados por la Dirección de Planeación y Control de Gestión a través de la Subdirección de Monitoreo y evaluación, donde cada proceso tiene indicadores que miden su gestión y el resultado se reporta a través del Tablero de Control, en el Sistema de Información y Monitoreo de Evaluación Institucional SIMEI, permitiendo hacer seguimiento y control al logro de las disposiciones planificadas en el Sistema Integrado de Gestión.
- Análisis de datos reflejados en las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), felicitaciones, el resultado de los riesgos de los procesos y el resultado del Servicio No Conforme (SNC), evaluados al interior de cada proceso y en los Comités definidos como Instancias para el Sistema integrado de Gestión.
- Procedimientos documentados que especifican los controles y mecanismos para darle seguimiento a las actividades definidas en los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 65 de 70

- Se establece para todos los ejes del Sistema Integrado de Gestión el procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales; a través del cual se determinan el cumplimiento y evaluación de los requisitos legales y normatividad suscrita a nivel nacional, regional, local y/o sectorial (Convenios, resoluciones, autorizaciones, registros, autos, condiciones contractuales, acuerdos con trabajadores, acuerdos con partes interesadas, sentencias etc.).
- El proceso de Evaluación y Monitoreo de la Gestión desarrolla evaluaciones, investigaciones y estudios a las modalidades y a los programas del Servicio Público de Bienestar Familiar; igualmente a proyectos y políticas que desarrolla o coadyuva en su formulación el Instituto, en temas relacionados con la garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias del país a nivel nacional, regional y zonal, los cuales aportan información y conocimientos orientados a medir el impacto del servicio, útil para la toma de decisiones dirigidas a mejorar la calidad de las modalidades, y programas o a formular nuevas modalidades del Servicio del Público de Bienestar Familiar del ICBF y del SNBF.

8.3 Control del Servicio No Conforme

El Instituto cuenta con el procedimiento de Servicios No Conformes del proceso de Mejora e Innovación, para la detección, identificación, corrección, registro y control de los servicios no conformes, generados en los procesos misionales. La naturaleza de las no conformidades y la corrección adelantada se registra en el módulo de mejoramiento del aplicativo ISOLUCION, herramienta implementada para el seguimiento y control de las acciones de mejora.

El estado de los servicios no conformes es analizado en la revisión por la dirección para establecer si se requieren acciones de mayor nivel a las implementadas por los Líderes de los procesos misionales. El control del servicio no conforme busca que las modalidades y programas del Servicio Público de Bienestar Familiar que le llega nuestros usuarios esté acorde con los requisitos determinados en los Lineamientos Técnico Administrativos y en los Manuales Operativos; por tanto, el tratamiento de las no conformidades detectadas es una tarea prioritaria por parte de los responsables, y se realizará de acuerdo con el procedimiento respectivo.

8.4 Análisis de Datos

El proceso Evaluación y Monitoreo de la Gestión a través del Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación Institucional - SIMEI y sus procedimientos, permite integrar y analizar el desempeño general del Instituto e identificar oportunidades de mejora.

El análisis de la información se realiza con el fin de identificar tendencias, guiar decisiones y evaluar el Sistema Integrado de Gestión para demostrar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Los datos para el Tablero de Control son registrados y analizados por los líderes y responsables de los procesos a nivel nacional, regional y zonal, con el fin de aplicar y documentar acciones correctivas que permitan mejorar la efectividad de los procesos.

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

	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 66 de 70

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El Instituto mejora la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión mediante la implementación de sus políticas, de sus objetivos, resultados de auditorías internas, resultados de indicadores de gestión, resultados de la gestión de riesgos y revisiones por dirección para el seguimiento y medición de los procesos; con el fin de implementar las acciones correctivas y nuevos controles para la mitigación de riesgos, orientado a lograr la sostenibilidad y mejora del Sistema y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

8.5.2 Acción correctiva / 8.5.3 Acción preventiva

La Entidad cuenta con el procedimientos de "Acciones Correctivas", mediante el cual se establecen cada una de las actividades que permiten eliminar las causas de las no conformidades detectadas con el objeto de evitar que vuelvan ocurrir; como complemento del procedimiento se construyó la Guía para la Identificación de Causas, herramienta que enseña a los colaboradores diferentes metodologías para encontrar la causa raíz de una no conformidad y formular la acción que asegure que no vuelva a ocurrir.

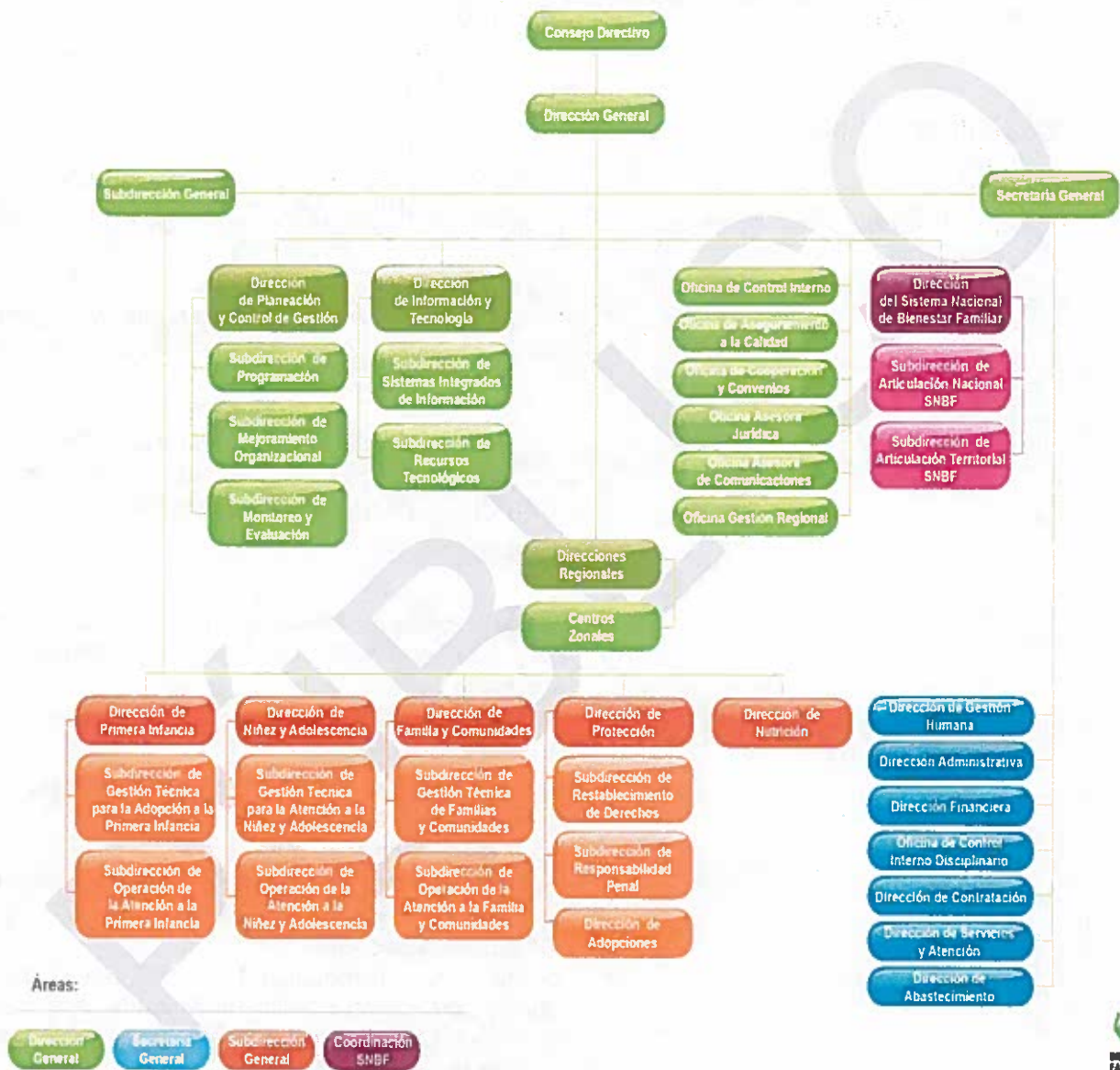
La entidad a través de la gestión de riesgos ha venido desarrollando un enfoque preventivo en los diferentes procesos y niveles de la organización, a través de la formulación de controles como la forma idónea de trabajar el concepto de acciones preventivas con el fin de tomar acciones que anticipen la ocurrencia del evento que pone en riesgos el cumplimiento de los objetivos institucionales, disminuyendo su probabilidad de ocurrencia o el impacto que pueda generar en los procesos del Instituto.

El Instituto cuenta además con el procedimiento de Reporte e Investigación Incidentes y Accidentes de trabajo para identificación, documentación, formulación e implementación de acciones correctivas encaminadas a evitar una nueva materialización del peligro.

Igualmente se cuenta con el procedimiento de Control de Incidentes de Seguridad de la Información, orientado a prevenir la materialización de los incidentes de seguridad de la información a través de una oportuna detección y correcto reporte, con el fin de dar un tratamiento eficaz y efectivo, para así mitigar la pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del ICBF.

El tratamiento e implementación de estas acciones es responsabilidad de todos los servidores públicos y se registran en el módulo de mejoramiento del aplicativo ISOLUCION, herramienta implementada para el seguimiento, control y eficacia de las acciones de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.

Anexo 1: Estructura Orgánica



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

 BIENESTAR FAMILIAR	Manual del Sistema Integrado de Gestión	MS.DE	11/08/2016
		Versión 1	Página 68 de 70

Anexo 2. Matriz de Comunicaciones Internas y Externas

Anexo 3. Declaración de Aplicabilidad

Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
Agosto 2016	MC01.MPE1 V11	1.3. Justificación de Exclusiones Se ajusta el alcance para el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo y Sistema de Gestión ambiental.
		1.5 Estructura de la documentación. Se ajusta de acuerdo a lo definido en el procedimiento de Elaboración y Control de documentos
		3 Servicios que presta el ICBF Se actualiza los programas y modalidades para la prestación de los servicios
		4.1 Requisitos Generales Se ajusta redacción y se actualiza el Modelo de Operación por Procesos de la Entidad.
		4.2.2 Control de registros Se incluye como documento de referencia la guía de gestión documental
		5.1 Compromiso de la Dirección Se referencia Resolución No.10232 del 30-11-2015 Por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión y se ajusta redacción.
		5.2 Enfoque al cliente Se incluye el tema aspectos e impactos ambientales
		5.4 Planificación Se incluye como parte de la planificación los programas de gestión ambiental
		5.4.3 Comunicación Interna

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		Se incluye los referentes del sistema integrado de gestión Se elimina NOTICBF Se ajusta redacción
		6.2 Talento Humano Se ajusta de acuerdo a los definido en la manual de funciones (educación, formación competencia, experiencia)
		7.1 Planificación de la prestación del servicio Se amplía el componente de control operacional
		7.2.3 Comunicación con el cliente Se elimina urna de cristal. Se ajusta redacción
		7.4.2 Adquisición de bienes y servicios Se ajusta redacción
		7.5.1 Control en la prestación del servicio Se ajusta de cuerdo al nuevo esquema de supervisión Se incluye el componente de control operacional
		7.5.2 Validación de los procesos Se incluye según lo definido en procedimiento de diseño de lineamientos
		7.5.5 Preservación de la prestación del servicio Se incluye el tema para la preservación de los alimentos de alto nutricional
		7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición Se ajusta y redacción y se referencia lo estipulado en la guía técnica de metrología para los programas misionales
		8.3 Servicio no conforme Se ajusta de acuerdo a lo definido en el procedimiento de servicios no conforme
		Anexos Se actualiza la representación gráfica del organigrama. Requisitos legales y caracterización: Se elimina el anexo de requisitos legales. La información se puede consultar en intranet las caracterizaciones por proceso y las correspondientes matrices de requisitos legales. Matriz de comunicaciones

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



Manual del Sistema Integrado de Gestión

MS.DE

11/08/2016

Versión 1

Página 70 de 70

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		Se ajuste de acuerdo a los nuevo medios de comunicación aplicados
		En todo el documento se elimina la palabra macro proceso/proceso y se actualiza los nombres de los procesos de acuerdo al nuevo Modelo de Operación