



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

CALIDAD Aliado Estratégico de las Niñas y Niños Colombianos

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.

USO INTERNO

Antecedentes

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF empezó a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad inmediatamente luego de haber sido publicada la Ley 872 de 2003.

Sin embargo, para el 2008 se obtuvo la certificación bajo las normas ISO9001:2008 y NCTGP1000:2004 para trece (13) regionales y la sede de la Dirección General.

En el 2009 se amplió el Certificado de Calidad ICONTEC para todas las treinta y tres (33) regionales y la Sede de la Dirección General.

En el año 2012 la alta administración define la Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional (EPICO) a través de la cual se busca hacer del ICBF una entidad más eficiente, moderna e innovadora. Dentro de los retos propuestos, se tuvo el de fortalecer la implementación de los ejes:

Ambiental y Seguridad de la Información, así como impulsar la implementación de Seguridad y Salud Ocupacional, no solo con el propósito de mejorar las condiciones laborales de todos los colaboradores del ICBF, sino de propender por el cuidado del Medio Ambiente de una manera sistemática y organizada.

LEY 872/2003: 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.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



Se realiza a través de procesos de concertación con las comunidades

De esta manera, en el 2013, luego de grandes esfuerzos de todas las personas en los distintos niveles de la entidad, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), hizo una auditoria a los cuatro ejes del Sistema y decidió otorgar los certificados para cada uno de ellos bajo los criterios y requisitos de las normas ISO9001:2008 de la siguiente manera:

- Calidad NTC ISO 9001 - NTCGP1000
- Ambiental ISO14001
- Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001
- Seguridad de la Información 27001



Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



BIENESTAR FAMILIAR



GOBIERNO DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

Sistema Integrado de Gestión SIGE

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.

USO INTERNO

Ejes SIGE

Eje Ambiental

La responsabilidad que el ICBF tiene frente a los aspectos e impactos ambientales producto de su operación en todo el país, para lo cual define e implementa controles operativos con el fin de proteger y conservar el ambiente y mantener un desarrollo sostenible.

Eje Calidad

Con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades y superación de expectativas de los niños, niñas, adolescentes y familias colombianas.

- Enfoque a los niños, niñas, adolescentes y familias.
- Enfoque por procesos.
- Tomar decisiones basadas en los hechos.
- Mejora Continua y Transparencia.

Eje Seguridad De La Información

Se refiere al diseño, implementación y mantenimiento de un conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad.

Eje Seguridad y Salud En El Trabajo

Tiene relación con preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Principios de Calidad

Enfoque al cliente.



Liderazgo.



Compromiso del personal.



Enfoque a **Procesos**.



Mejora Continua.



Toma de decisiones basada en evidencia.



Gestión de las **Relaciones**.



Cooperación, coordinación y articulación. **Transparencia**.



Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MAPA DE MACRO PROCESOS

MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MEJORAMIENTO CONTINUO

COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR

MACRO PROCESOS MISIONALES

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

GESTIÓN PARA LA PROMOCION Y PREVENCIÓN PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS FAMILIAS Y COMUNIDADES

GESTIÓN PARA LA NUTRICIÓN

GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN

GESTIÓN RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

GESTIÓN DE ADOPCIONES

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD PENAL

MACRO PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE SOPORTE

GESTIÓN JURÍDICA

GESTIÓN REGIONAL

GESTIÓN HUMANA

GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN DE COOPERACIÓN

GESTIÓN CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

GESTIÓN LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO

GESTIÓN SERVICIO Y ATENCIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN CONTRATACIÓN

GESTIÓN SERVICIO A BENEFICIARIOS

GESTIÓN DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GESTIÓN TECNOLÓGICA

GESTIÓN COMUNICACIONES

MACRO PROCESOS DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN, MONITOREO Y CONTROL DE LA GESTIÓN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MISIONALES DEL ICBF

EVALUACION Y MONITOREO DE LA GESTIÓN

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MISIONALES DEL ICBF

ASISTENCIA TÉCNICA A LOS ACTORES DEL MACRO PROCESO ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MISIONALES

Niños, niñas, adolescentes, familias, comunidades, que demandan el reconocimiento, garantía, prevención y/o restablecimiento de derechos

Niños, niñas, adolescentes, familias, comunidades, con derechos reconocidos, garantizados y/o restablecidos

Cambiando el mundo de las familias colombianas

USO INTERNO

Unidad de Gestión del Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



BIENESTAR FAMILIAR

Mejora Continua

El Paso De...	A...
Visualizar la función de cada área	Articular los procesos en pro de los objetivos
Un esquema de trabajo basado en el Qué	A un esquema de trabajo basado en el Cómo
Un esquema de trabajo amparado en la especialidad	Uno basado en la complementariedad
Por Islas	Trabajo en Equipo



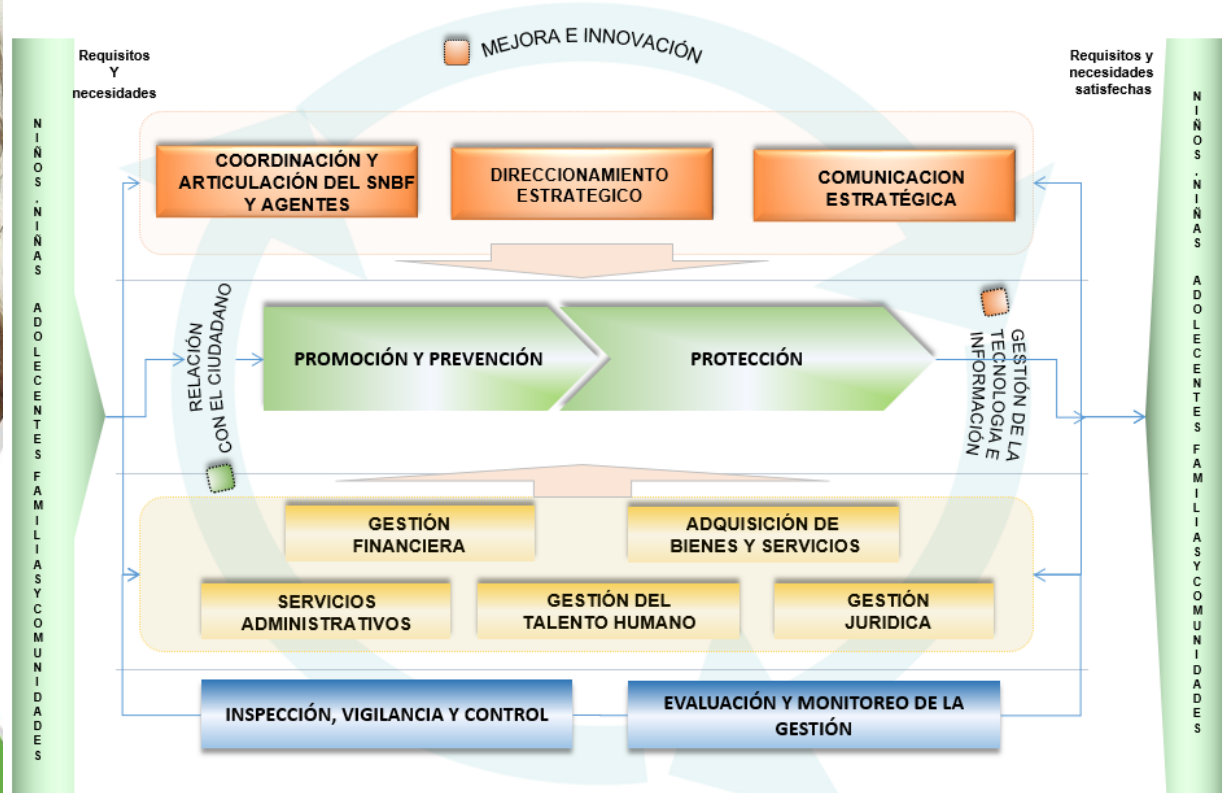
Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



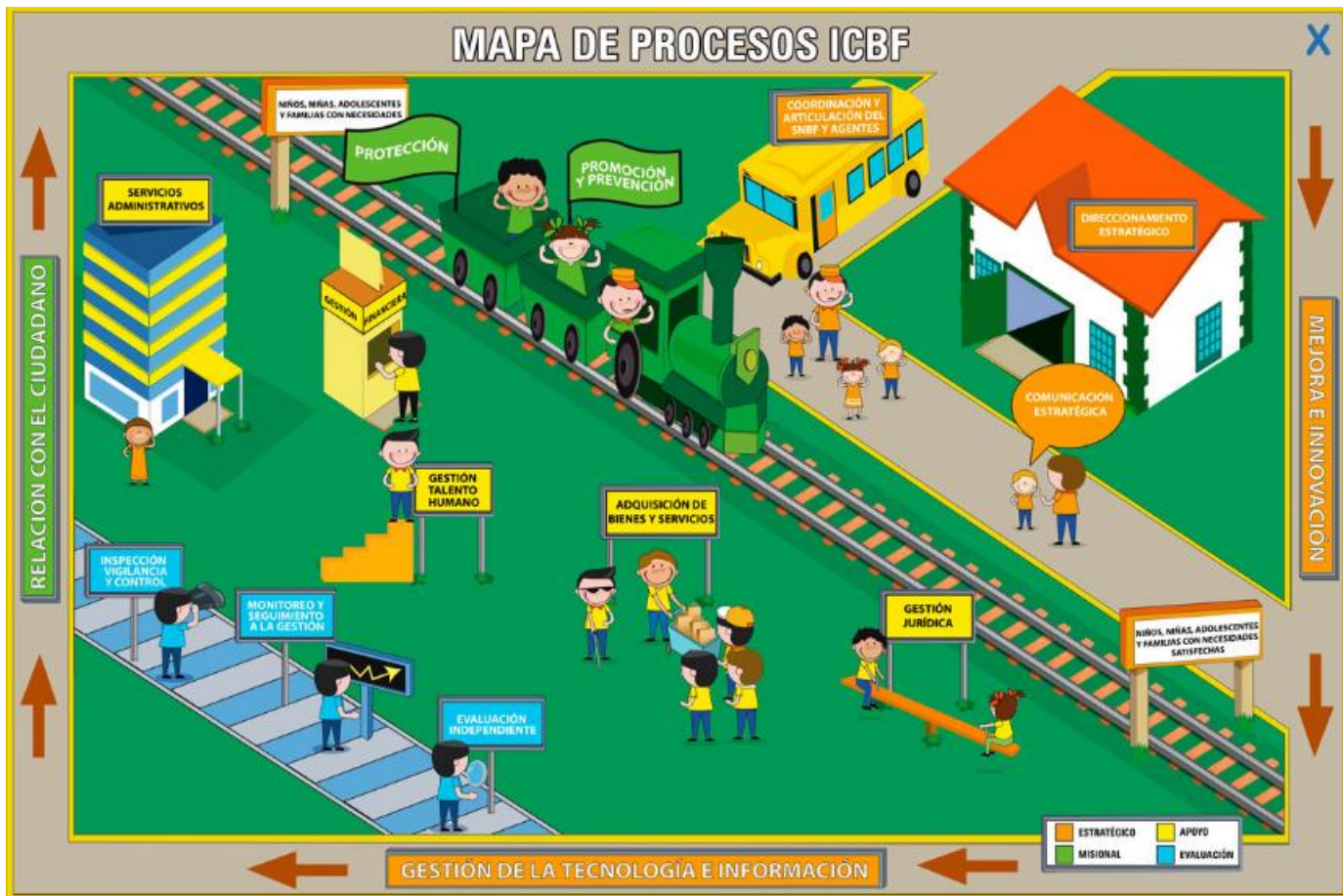
USO INTERNO

Nuevo MOP



Cambiando el mundo de las familias colombianas
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.





Cambiando el mundo de las familias colombianas
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



BIENESTAR FAMILIAR

Herramientas para control y apropiación del SIGE



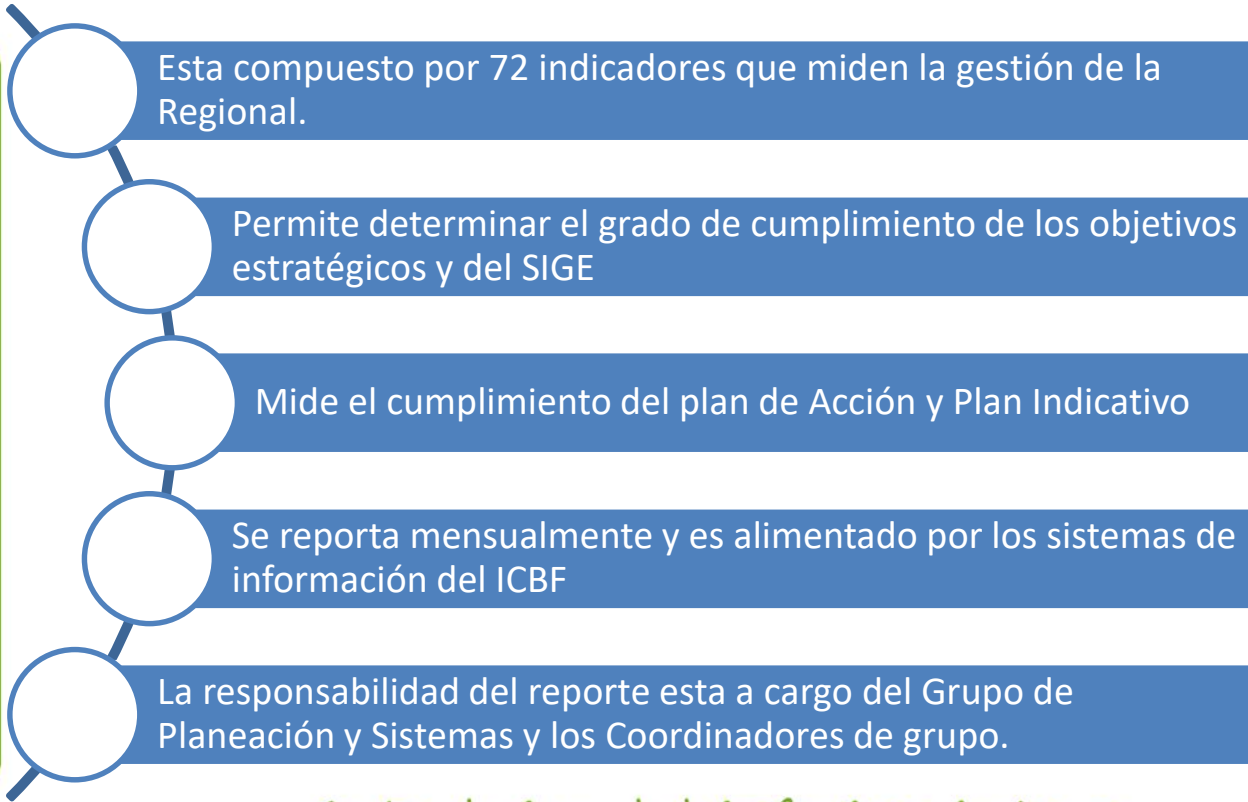
Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



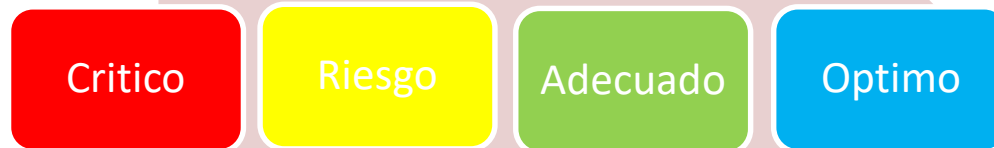
USO INTERNO

Tablero de Control



Herramienta gerencial para el monitoreo y seguimiento a la gestión del I.C.B.F

Dinámica Tablero de Control



- ✓ En el espacio de *Avances y/ó Observaciones* se debe describir el resultado obtenido de acuerdo a la periodicidad de la hoja de vida del indicador, referenciando las actividades desarrolladas para tal fin, aplica para todos los indicadores
- ✓ En el *espacio de Dificultades* se deben describir las causas del incumplimiento de la meta indicando las principales debilidades.
- ✓ En las *Estrategias* se deben establecer que acciones que se adelantarán para mejorar el desempeño del indicador de acuerdo a las causas detectadas en las *dificultades*.

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



Salidas Tablero de Control

Misionales	Putumayo	Caquetá	Huila	Tolima	Amazonas
Primera Infancia	96%	100%	96%	94%	95%
Niñez					
Familias					
Nutrición					
Protección	99%	90%	98%	85%	75%

Apoyo	Putumayo	Caquetá	Huila	Tolima	Amazonas
Gestión Humana	100%	94%	77%	100%	94%
Financiera	97%	96%	71%	97%	96%
Abastecimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Administrativa	95%	100%	99%	100%	100%
Contratación	100%	100%	100%	100%	100%
Jurídica					
Servicios y Atención	74%	100%	100%	100%	55%
Tecnología	100%	100%	100%	100%	100%
Planeación	80%	100%	100%	100%	95%
SNBF					
Control Interno					

Cambiando el mundo de las familias colombianas

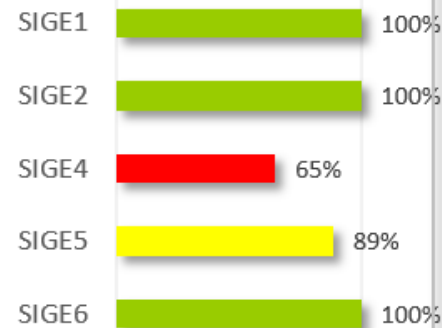
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



**BIENESTAR
FAMILIAR**



1	CZ Jordan	79,3%	98,9%	25%	mejoró
2	CZ Galan	75,1%	98,6%	31%	mejoró
3	CZ Melgar	81,3%	98,4%	21%	mejoró
4	CZ Libano	96,2%	97,7%	2%	mejoró
5	CZ Lerida	87,1%	95,4%	10%	mejoró
6	CZ Ibague	91,7%	94,6%	3%	mejoró
7	CZ Purificacion	95,1%	93,9%	-1%	desmejoró
8	CZ Espinal	94,4%	87,8%	-7%	desmejoró
9	CZ Chaparral	92,0%	87,3%	-5%	desmejoró
10	CZ Honda	86,8%	86,4%	0%	desmejoró



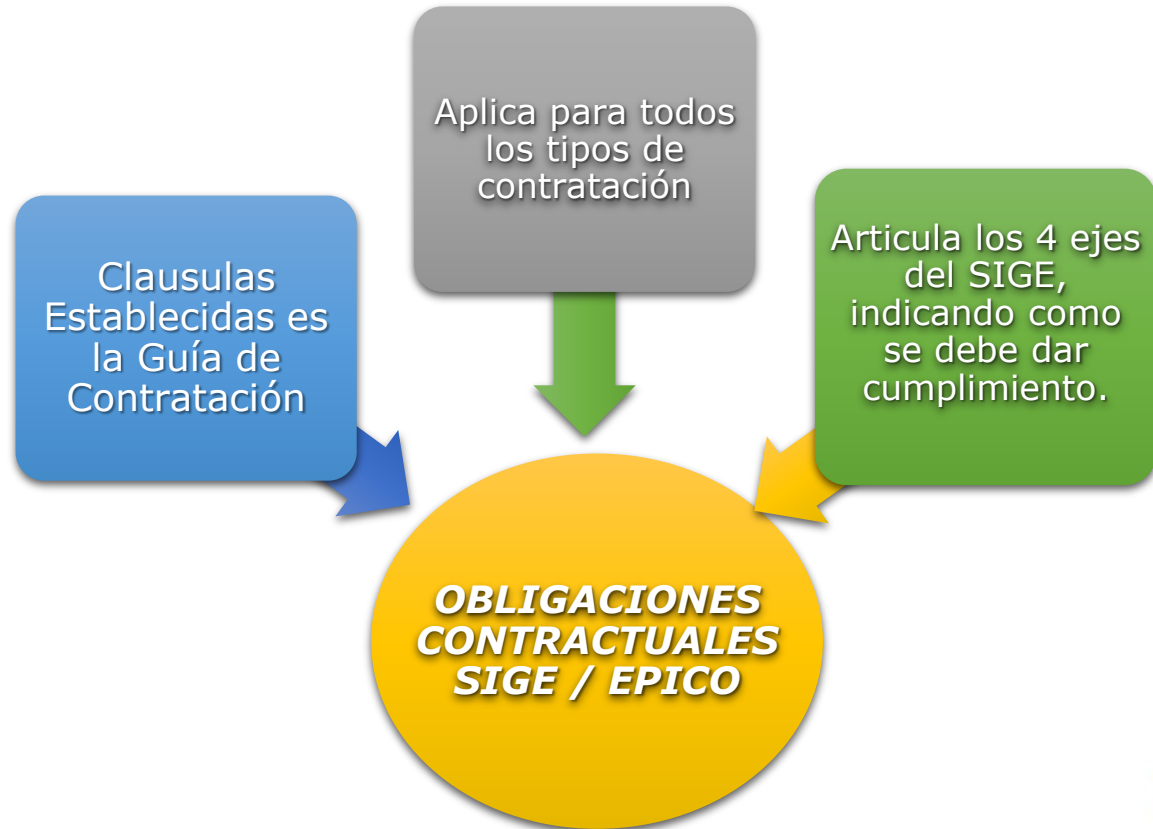
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic
CZ Jordan	97,4%	95,5%	95,7%	82,6%	82,6%	86,2%	86,6%	82,7%	91,0%	83,8%	96,0%	98,9%
CZ Galan	45,5%	92,0%	64,9%	84,4%	84,1%	89,3%	97,7%	65,1%	98,0%	75,2%	99,4%	98,6%
CZ Melgar	80,0%	100,0%	97,1%	92,2%	98,5%	98,2%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	86,4%	98,4%
CZ Libano	81,9%	100,0%	99,5%	76,8%	90,9%	98,5%	98,0%	92,2%	97,9%	99,4%	99,6%	97,7%
CZ Lerida	100,0%	95,8%	100,0%	89,1%	100,0%	99,4%	94,9%	97,2%	96,5%	96,6%	96,5%	95,4%
CZ Ibague	86,0%	83,8%	76,6%	78,4%	96,2%	95,9%	94,9%	95,8%	96,8%	100,0%	100,0%	94,6%
CZ Purificacion	89,6%	98,9%	99,5%	93,8%	100,0%	98,6%	92,2%	98,2%	88,9%	98,9%	97,8%	93,9%
CZ Espinal	53,3%	94,7%	85,2%	82,4%	98,3%	99,4%	100,0%	85,4%	97,4%	96,0%	84,8%	87,8%
CZ Chaparral	100,0%	94,0%	82,0%	89,1%	98,1%	99,6%	95,4%	99,4%	94,8%	99,4%	85,8%	87,3%
CZ Honda	89,6%	92,6%	94,7%	93,8%	100,0%	98,9%	96,6%	96,6%	96,5%	95,8%	97,2%	86,4%

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



Clausulas SIGE



Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.





Consultar

G7.ABS Guía para la Adquisición de Bienes y Servicios de Calidad v2

Formato de Informe de Supervisión del Contrato o Convenio v1
F1.P18.ABS

KII. Cumplimiento de Obligaciones			
Cumplimiento de Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión	Cumplimiento (SI, NO, N/A) (ii)	Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación. (iii)	Observaciones (iv)
Incluir las celdas necesarias para relacionar las obligaciones del sistema Integrado de Gestión que sean aplicables para el Contrato y/o Convenio			
Cumplimiento de Obligaciones Generales del Contrato y/o Convenio	Cumplimiento (SI, NO, N/A) (ii)	Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación. (iii)	Observaciones (iv)
Incluir las celdas necesarias para relacionar las obligaciones Generales del Contrato y/o Convenio			
Cumplimiento de Obligaciones Específicas del Contrato	Cumplimiento (SI, NO, N/A) (ii)	Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación. (iii)	Observaciones (iv)
Incluir las celdas necesarias para relacionar las obligaciones Específicas del Contrato y/o			

El Supervisor deberá registrar todas las obligaciones contenidas en la Cláusula correspondiente del contrato. Para aquellas obligaciones cuyo cumplimiento no obedezca a un producto tangible, deberá señalar en la columna del "Documento que evidencia el cumplimiento", su concepto sobre el mismo.

El supervisor deberá revisar el numeral 4.1.4 de la presente Guía del supervisor de Contratos y Convenios suscritos por el ICBF, con relación a las obligaciones del Sistema Integrado de Gestión, relacionar aquellas actividades que se relacionen con el Contrato en los componentes de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, Ambiental y Seguridad de la Información y verificar el cumplimiento de las mismas.

Comunidades
Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



BIENESTAR FAMILIAR

Difusión información SIGE

Correo Institucional ICBF

Intranet

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De La Fuente de Lleras

- Inicio
- Información y Tecnología
- Sistema Integrado de Gestión
- Estructura Orgánica
- Estadísticas Institucionales
- Cifras Protección
- Medios ICBF

Usted está en: **IntranetICBF**

SIGE: Política del Sistema Integrado de Gestión
EPICO - Estrategia Permanente de Innovación y Cambio Organizacional



Sistema Integrado de Gestión
 Calidad y Cambio en Nuestro Servicio

Mapa de Procesos

Nuevo Modelo de Operación por Procesos
Virtual Virtual ICBF

Oferta académica institucional para mejorar nuestras competencias



Preguntas Frecuentes Colaborador

Puntos de Atención ICBF



Tu Conocimiento Inspira

Espacio Virtual con las estrategias de gestión del conocimiento e innovación.



123 por Mi Sistema de Información Geográfica

Herramienta de visualización de cobertura en atención del ICBF.

Resumen de los cambios de la semana

Ubique la pestaña **"Cambios de la Semana"** en el Listado Maestro.

- Enlaces
- LMD
- Cambios de la Semana

Encontrara la tabla de resumen con los cambios en la documentación distribuidos en:

- ELIMINADOS
- NUEVOS
- CAMBIOS DE VERSIÓN

CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN SEMANA DEL 15 AL 19 DE MAYO						
	Proceso	Ubicación	Id. Versión (Documento)	Código	Nombre	Clasificación de la Información
ELIMINADOS	COORDINACIÓN COOPERATIVA	NO APLICABLE	Actualización	0118	Indicador de Gestión	1
	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS	NO APLICABLE	Procesamiento	0118	PROCESAMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN Y PROCESOS DE MONITOREO DE LA PROGRAMACIÓN	1
	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS	NO APLICABLE	Procesamiento	0118	PROCESAMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN Y PROCESOS DE MONITOREO DE LA PROGRAMACIÓN	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
NUEVOS	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	NO APLICABLE	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	1
CAMBIOS DE VERSIÓN	SECCIÓN DE LA TRANSICIÓN Y REVISIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2
	PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN	Proceso y Materiales	Actualización	0118	Formulario de Control de Seguimiento de Proyectos de Investigación (Formulario)	2

Cambiando el mundo de las familias colombianas

USO INTERNO

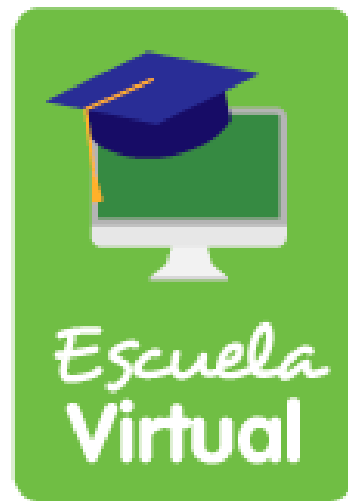
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



Estrategia Épico



Calidad y Calidez
en Nuestros Servicios



Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



Feria Épico



Fortalecer en todos los colaboradores el conocimiento y apropiación Sistema Integrado de Gestión.

Promover en todos los colaboradores el significado de lo que es la gestión del conocimiento.

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.



Acciones Mejora

Mejora Continua

ISOLUCION

Es la herramienta que facilita la implementación, actualización, sostenibilidad, mejora y administración del Sistema Integrado de Gestión - SIGE - está integrado por:



ISOLUCIÓN

ACCIONES
CORRECTIVAS

SERVICIO
NO CONFORME

ACCIONES
PREVENTIVAS

*MEJORAMIENTO
*CALIBRACIÓN

Cambiando el mundo de las familias colombianas

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF © Todos los derechos reservados.





GOBIERNO DE COLOMBIA



Cambiando el mundo de las familias colombianas