

Análisis del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
“ICBF”

Faiver Rafael Osorio Aguas

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Básicas, Ingenierías y Arquitectura
Programa de Ingeniería Industrial
Sincelejo - Sucre
2017

Análisis del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
“ICBF”

Faiver Rafael Osorio Aguas

Informe de pasantías presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Tutor

Jorge Enrique Dumar Rueda

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Básicas, Ingenierías y Arquitectura
Programa de Ingeniería Industrial
Sincelejo - Sucre

2017

Nota de Aceptación

4.15



Tutor

Elizaveth Gonzalez

Tutor de la empresa

Agradecimientos

A mis padres porque me han brindado su apoyo incondicional, a mis hermanos por ser mi fortaleza, a mi familia por confiar en mí. Sobre todo a Dios por acompañarme en este proceso.

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. Objetivos.....	11
1.1. Objetivo General.....	11
1.2. Objetivos Específicos.....	11
2. La Empresa.....	12
2.1. Historia.....	12
2.2. Misión.....	16
2.3. Visión.....	16
2.4. Valores.....	16
2.5. Organigrama.....	17
2.6. Descripción del área donde se desarrolló la pasantía.....	18
2.7. Descripción de trabajo asignado.....	20
3. Actividades Realizadas.....	22
3.1. Conocimientos adquiridos.....	30
3.2. Aportes a la empresa.....	31
4. Conclusiones.....	39
5. Recomendaciones.....	40
Referencias Bibliográficas.....	41
Anexos.....	43
Resultado de los indicadores del ICBF.....	43
Acta de Reunión.....	50

Lista de Tablas

Tabla 1. Descripción del Trabajo asignado.....	20
--	----

Lista de Figuras

Figura 1: Organigrama.....	17
Figura 2: Programa Anual de Auditoria del ICBF.....	34
Figura 3: Formato para el Plan de Auditoria	35
Figura 4: Formato para el registro de No conformidades	36
Figura 5: Formato para el reporte de No conformidades	37
Figura 6: Formato para el informe de Auditoria.....	38
Figura 7: Resultado Indicadores	43
Figura 8: Reporte de indicadores mensuales	44
Figura 9: Lista de hojas de vida de los indicadores	45
Figura 10: hoja de vida indicador	46
Figura 11: Menú principal (acciones correctivas, acciones preventivas, planes de acción y no conformidades).	47
Figura 12: Lista de acciones correctivas.	47
Figura 13: Descripción de acción correctiva	48
Figura 14: Lista de indicadores (tablero de control).....	49
Figura 15: Acta de Reunión de Comité.....	55

Resumen

Las pasantías realizadas en el Instituto Colombiano De Bienestar Familiar “ICBF”, Regional Sucre, se enfocaron en el análisis del Sistema Integrado de Gestión de este. El estudio se llevó a cabo mediante la ejecución de actividades que permitieron vislumbrar de una manera general el estado del SIGE en el instituto. La observación más notable fue que los procesos y la caracterización de estos no son congruentes con las actividades realizadas, esto se evidenció con el seguimiento a la implementación del sistema y con el uso del aplicativo ISOLUCION, el cual permitió visualizar la medición de los indicadores. En base a lo percibido en el análisis realizado se formularon acciones para contribuir a la mejora en la gestión del ICBF.

Palabras Claves: Análisis, Indicadores, Procesos, Sistema Integrado de Gestión.

Abstract

The internships performed in the Instituto Colombiano De Bienestar Familiar “ICBF”, regional Sucre, were focused on the analysis of integrated management system of this. The study was carried out through execution of activities that allowed to glimpse in a general way the state of the SIGE in the institute. The most notable observation was that the processes and the characterization of these are not congruent with the activities performed, this was evidenced by the follow up to the implementation of the system and using the application ISOLUCION, which allowed visualizing the measurement of the indicators. Based on what was perceived in the performed analysis were formulated actions to contribute to the improvement of the ICBF management.

Key words: Analysis, Indicators, Processes, Integrated Management System.

Introducción

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos ("ICBF", 2017). Este instituto tiene varias sedes en el país. La sede Regional Sucre se encuentra ubicada en la ciudad de Sincelejo-Sucre, esta cuenta con cuatro (4) centros zonales que le brindan apoyo estratégico y administrativo y a su vez coadyuvan al cumplimiento de los objetivos institucionales de la organización.

Ahora bien, para que el ICBF dé cumplimiento a sus objetivos, hace uso de la planeación estratégica, en donde se evidencia un Sistema Integrado de Gestión “SIGE” basado en los estándares mínimos legales, los cuales les permiten llevar un ordenamiento y clasificación de sus procesos y macro procesos, cuya iteración permitirá la eficiencia del SIGE para generar servicios de calidad. No obstante, dentro de la Regional Sucre la calidad real no se asemeja a la calidad esperada, es decir, los procedimientos establecidos no están siendo cumplidos de acuerdo a lo estipulado en la documentación. En la Regional, esto representa gran preocupación, debido a que los indicadores y las metas propuestas no se están cumpliendo y por ende la situación se está haciendo cada vez más crítica.

Es preciso decir que el ICBF cuenta con estrategias a nivel nacional para mitigar lo anterior descrito, pero estas no están siendo efectivas para la Regional Sucre, por lo que esta pasantía está enfocada al desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de la organización. Para ello se evalúan los procesos que están afectando en mayor proporción a la entidad, y se presenta un programa de auditoria interna como mejora para la problemática.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Analizar el Sistema de Integrado de Gestión “SIGE” del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, mediante la ejecución de actividades asignadas y de iniciativa propia que permitan determinar las irregularidades de cada uno de los procesos del ICBF a nivel regional, con el fin de que se propongan acciones para el mejoramiento continuo de la organización.

1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Realizar seguimiento a la implementación de los procesos del sistema integrado de Gestión del ICBF, en las dependencias de la Regional Sucre y sus centros zonales.
- ❖ Identificar los procesos críticos de acuerdo a los resultados arrojados por los indicadores de gestión.
- ❖ Formular las acciones de mejoras que ayuden al mejoramiento continuo de la organización.

2. La Empresa

2.1. Historia

El Gobierno de Carlos Lleras Restrepo inicia una política para el bienestar de las comunidades. Su esposa, Cecilia De la Fuente de Lleras, inspirada en su propia experiencia de vida, fue determinante para el desarrollo de esa política en pro de la niñez desamparada. Su preocupación como Primera Dama de la Nación fue la protección de la niñez menos favorecida del País. Dedicó todos los años que duró la presidencia de Carlos Lleras Restrepo a la creación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la protección de la infancia desamparada. El Instituto inicia con la sanción de la Ley 75 el 3 de diciembre de 1968, en el Palacio de San Carlos, con la firma del Presidente de la República, Carlos Lleras Restrepo.

Según recuerda Rafael Rico Tovar, el servidor público jubilado más antiguo del ICBF, el presidente Lleras Restrepo afirmó que a partir de la creación del Instituto, ningún colombiano podría existir sin padre conocido, a la vez que se debía impulsar los programas de nutrición en los primeros 7 años de vida de los niños y niñas, fundamentales, según estudios de los profesionales de la materia, para el resto de su vida.

Proyecto de Ley 75

El ICBF nace en 1968, con la aprobación del proyecto de la Ley 75, en los debates en el Senado y la Cámara de Representantes. La primera sede del Instituto funcionó en la Calle 16 No. 4 -75 en el centro de Bogotá, en unas instalaciones que se le alquilaron al Instituto Colombiano de Estudios Sociales. El ICBF integró al entonces Instituto Nacional de Nutrición y la Dirección de Menores del Ministerio de Justicia, para atender a la población que vivía en la más profunda vulnerabilidad, en medio de la desigualdad social y el surgimiento de movimientos guerrilleros.

Eliodoro Ángel Echeverry

El primer Director Nacional del ICBF fue un importante industrial, quien prestó el dinero para comprar los muebles con los que se adecuaría la sede. A mediados de 1969 la firma Cuéllar Serrano Gómez inició la construcción del edificio donde hoy funciona la Sede Nacional. Estas instalaciones se inauguraron el 6 de agosto de 1970 como último acto de gobierno de Carlos Lleras Restrepo, quien al día siguiente entregaba la presidencia a Misael Pastrana Borrero.

Primera Infancia

Para los años 70, en Colombia no existía un modelo estatal para la atención y educación de la población menor de 7 años, hoy llamada: Primera Infancia. Por recomendación de una misión de la Organización Mundial de la Salud, en 1970 el gobierno establece en el ICBF un programa dirigido a la atención integral de los niños en edad preescolar, que a la vez promoviera la estabilidad familiar. El programa coordinaba los servicios de nutrición, salud, educación, promoción social y protección legal, y debía dirigirse a los sectores más pobres de ciudades y campos. Así nacen los "Hogares Infantiles", antes conocidos como CAIFS: Centros de Atención Integrales al Preescolar.

El padre de la Bienestarina

En 1979 el investigador en nutrición y posterior Director del ICBF, Roberto Rueda Williamson, recordado como el padre de la Bienestarina, desarrolló esta fórmula y marca propia del ICBF, con la que se alimentan millones de personas en el País.

Hogares Comunitarios de Bienestar

El modelo de los Hogares Infantiles cambia sustancialmente para los años 80, al fortalecer la formación de los niños beneficiarios, instaurando oficialmente un modelo de educación basado en la participación de los padres y la comunidad. A mediados de los años 80 nacen los primeros "Hogares Comunitarios de Bienestar" y al frente de estos hogares, grupos de mujeres voluntarias "Madres Comunitarias", quienes se asociaron entre ellas o con la ayuda de

organizaciones no gubernamentales, para encargarse de la alimentación y guarderías de niños en edad preescolar.

Cobertura

En 1987 el ICBF ofreció un marco institucional a las Madres Comunitarias. Estas madres recibían a un promedio de 12 niños y niñas en sus propios domicilios, a cambio de una remuneración próxima a medio salario mínimo y de la afiliación a la seguridad social. Bajo esta modalidad el ICBF amplió su cobertura y su red de apoyo social, no sólo en la distribución eficiente de la Bienestarina, sino en el acceso a poblaciones apartadas.

Artículo 44 de la Constitución Nacional de 1991

En los años 90, a partir de la Asamblea Constituyente motivada por un plebiscito del movimiento estudiantil, surge la Constitución del 91, en la cual la participación ciudadana y el respeto por los derechos fundamentales, ganan espacios. El Dr. Jaime Benítez Tobón tiene mérito en esta Constitución como padre del Artículo 44, que establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los demás derechos. Con una nueva Constitución y con un ambiente de conciliación propicio, el Instituto avanzó en el fortalecimiento de sus acciones y sus programas, en la cualificación de sus servidores públicos y la ampliación de su cobertura.

Código del Menor

El Gobierno Nacional pone a funcionar el Código del Menor, creando en primer lugar la figura del Defensor de Familia y fortaleciendo así, los temas de protección de los niños y niñas en situación de riesgo, concentrándose en los programas que le apuntaban a la atención de otros miembros de la familia: los adultos mayores, los jóvenes y el papel de los padres en la responsabilidad de la crianza de los hijos.

Desayunos Infantiles

Uno de los primeros actos de gobierno del Ex-Presidente Álvaro Uribe Vélez fue la creación del programa de Desayunos Infantiles, que buscaba entregar un complemento alimentario para garantizar la nutrición de niños y niñas que más lo necesitaran.

El 20 de noviembre de 2006 se sanciona la Ley de Infancia y Adolescencia. Garantizar a los niños su pleno desarrollo se empieza a materializar en este acto legislativo, pues es una nueva herramienta para lograr que los derechos de los niños y niñas prevalezcan por encima de cualquier otro.

Compromiso con la protección integral de la Familia y en especial de la Niñez

Al ver a los niños, niñas y adolescentes gozar de la protección del Estado, o disfrutar del amor de una familia; al escuchar los cánticos y rondas lideradas por una madre comunitaria; al percibir el entusiasmo de los jóvenes desvinculados de grupos armados al margen de la ley que hoy construyen su proyecto de vida; o cuando los abuelos nos recuerdan que la vida se vive día a día, cumplimos nuestra misión. Sabemos que sólo la unión de esfuerzos y la convicción del espíritu entregado al servicio, dan como resultado el éxito de la misión de una Institución de servicio público, comprometida con la protección integral de la familia y en especial de la niñez.

ICBF y el Departamento para la Prosperidad Social

EL ICBF se integra al DPS, que es el organismo del Gobierno Nacional que busca fijar políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica. Para alcanzar este propósito, el Departamento trabaja integralmente en la formulación y ejecución de políticas sociales, además de realizar la coordinación de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema, el Centro de Memoria Histórica y la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial. El ICBF está presente en cada una de las capitales del país a través de sus puntos de servicio; atiende actualmente a niños, niñas, adolescentes y familias colombianas como beneficiarios de sus servicios.

2.2.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.

2.3.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.

2.4.Valores

- ✎ Compromiso.
- ✎ Confianza.
- ✎ Honestidad.
- ✎ Servicio.
- ✎ Respeto.
- ✎ Solidaridad.

2.5. Organigrama

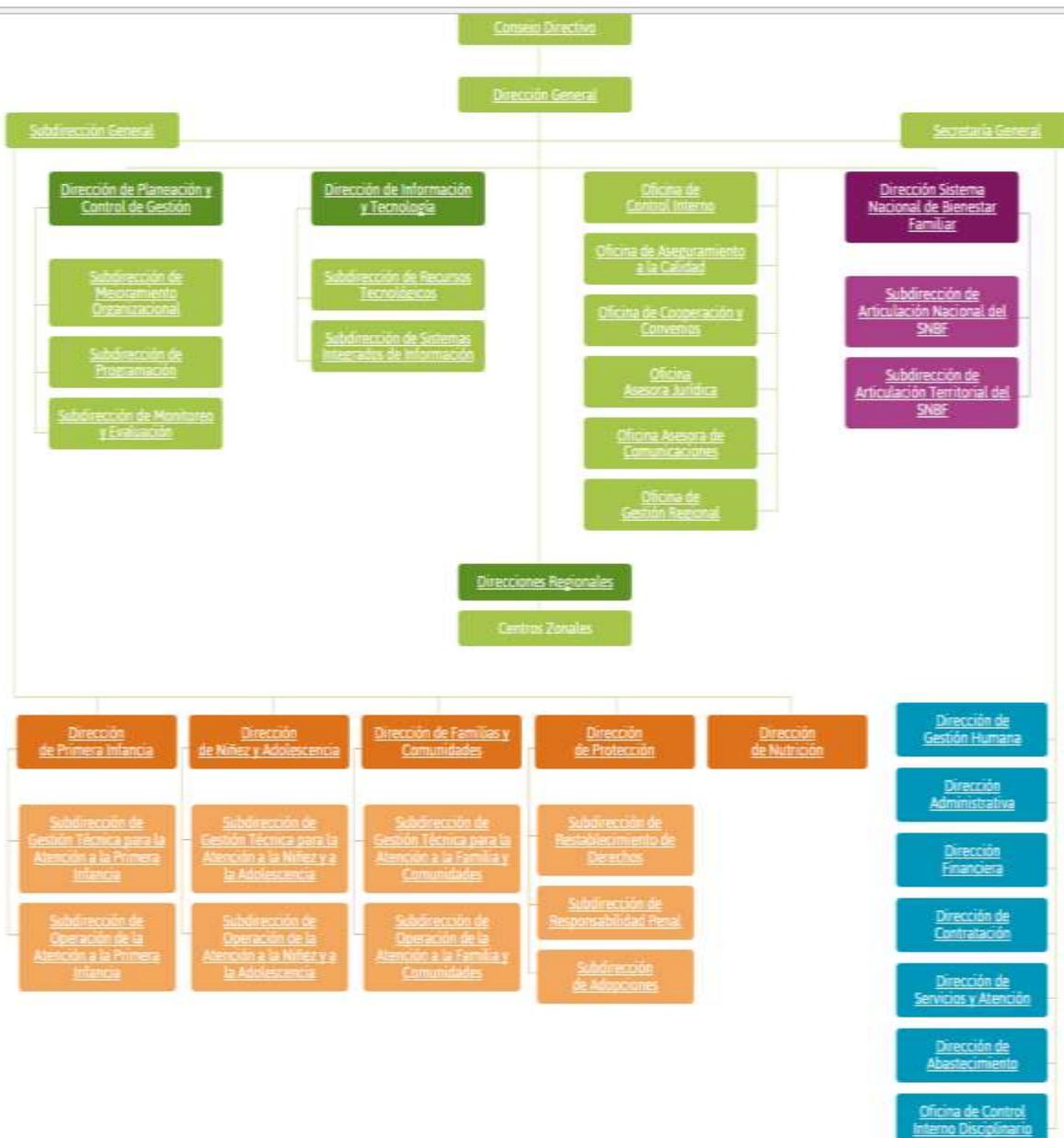


Figura 1. Organigrama.

2.6. Descripción del área donde se desarrolló la pasantía

El desarrollo de la pasantía se realiza en el área de planeación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, específicamente dentro del grupo de planeación y sistemas en las instalaciones de la regional sucre, de Sincelejo, la cual trabaja conjuntamente con cuatro centros zonales encontrados dentro del departamento, estos centros permiten tener un mayor control y cobertura dentro del mismo al momento de gestionar los recursos necesarios, destinados para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. Los centros zonales son, centro zonal Sincelejo, centro zonal Mojana, centro zonal Norte y centro zonal Boston.

Según la resolución 2859 de 2013 se reglamenta la estructura del ICBF, dentro de la cual se encuentra establecida la creación del grupo de planeación y sistemas. Este, está encargado de liderar los macro procesos de direccionamiento estratégico, mejoramiento continuo, evaluación, monitoreo y control de la gestión. Además dentro de sus funciones se encuentran el:

1. Asistir a la Dirección Regional y a los Centros Zonales en las metodologías, procedimientos e instrumentos para la formulación e implementación de los Planes estratégicos y tácticos (Plan de Acción Integral)
2. Liderar el procedimiento de programación y monitoreo de metas sociales y financieras de la Dirección Regional y los Centros Zonales, de conformidad con criterios establecidos por la Dirección General.
3. Consolidar la formulación, seguimiento y evaluación del plan de acción de la Dirección Regional
4. Consolidar la formulación, seguimiento y evaluación de las acciones de mejoramiento, producto de los informes derivados de las visitas de la Contraloría General de la República, de acuerdo con las directrices de la Oficina de Control Interno de la Dirección General.

5. Liderar en la Regional y los Centros Zonales, el desarrollo de las políticas, estrategias y metodologías, para la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión, definidas por la Dirección General
6. Realizar seguimiento a la aplicación de los macro procesos, procesos y procedimientos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión en cada una de las dependencias de la Dirección Regional y en los Centros Zonales, promoviendo y manteniendo la interrelación entre los procesos.
7. Coordinar la promoción de una cultura de gestión de información, innovación y conocimiento dentro de la Regional.
8. Coordinar con los responsables de los procesos a nivel regional y zonal, la implementación de las acciones correctivas y preventivas, derivadas de los resultados de las auditorias, para la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
9. Coordinar acciones para aplicar los procedimientos de focalización definidos por la Dirección General.
10. Implementar los lineamientos, estrategias y políticas de seguimiento, monitoreo y evaluación, definidas por la Dirección de Planeación y Control de Gestión.
11. Implementar y mantener actualizados los sistemas de información establecidos por el ICBF para el diagnóstico, ejecución, monitoreo y evaluación de la gestión institucional.

Las funciones del Grupo de Planeación y Sistemas en relación con la Gestión Tecnológica, de conformidad con las instrucciones y lineamientos impartidos por la Dirección de Tecnología e Información son:

1. Brindar asistencia técnica a los Centros Zonales y dependencias de la Dirección Regional en el manejo y actualización de los sistemas de información, herramientas de automatización de oficinas, equipos de cómputo, periféricos y equipos de comunicaciones de datos a los usuarios de las diferentes dependencias.
2. Coordinar la implementación de políticas y estrategias para el manejo y seguridad de la información y verificar su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

3. Promover la articulación e integración de la entidad a los sistemas de información Regional relacionados con la protección integral de la primera infancia, niñez, adolescencia y familia.
4. Elaborar y presentar a la Dirección Regional las necesidades de adquisición, mantenimiento y distribución de hardware y software requerido por la Regional y los Centros Zonales.
5. Administrar los recursos tecnológicos propios o tercerizados de la Regional y Centros Zonales y coordinar la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica
6. Controlar los inventarios y el acceso a bienes tecnológicos.

2.7. Descripción de trabajo asignado

Tabla 1

Descripción del Trabajo asignado.

N	Actividad	Capítulo de la ISO 9001: 2015	Recurso	Responsable
1	Seguimiento a macroprocesos, procedimientos y formatos actualizados de cada proceso del SIGE en las dependencias de la Regional y centro zonal Boston: Con el fin de analizar el estado actual del Sistema de Gestión integral.	4.4	Intranet.	Estudiante de pasantía: Faiver Osorio Aguas
2	Desarrollar actividades que promuevan la sensibilización y capacitación a los funcionarios	7.2 Competencia 7.3 Toma de	Tecnologías Tics	Estudiante de pasantía: Faiver Osorio

en SIGE.	conciencia.		Aguas
3 Realizar el tratamiento de no conformidades en los diferentes procesos existentes.	8.7 Control de las salidas no conformes	Software ISOLUCION	Estudiante de pasantía:
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Tablero de control	Faiver Osorio Aguas
4 Proponer mejoras al Sistema de Gestión Integral del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar.	9.2 Auditorías internas		
	9.3 Revisión por la dirección	Resultado de los indicadores.	Estudiante de pasantía:
	10.2. No conformidad y acción correctiva	Procesos de Auditorías.	Faiver Osorio Aguas
	10.3. Mejora continua.		

Fuente: Elaboración propia.

3. Actividades Realizadas

Las actividades realizadas se efectuaron de acuerdo a lo establecido y aprobado en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a continuación se explicaran cada una de ellas:

1. Seguimiento a macroprocesos, procedimientos y formatos actualizados de cada proceso del SIGE en las dependencias de la Regional y centro zonal Boston.

En base al requisito 4.4 que dice, que la empresa debe diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a su objeto social, se procedió a realizar un apoyo en el seguimiento del SIGE, con el fin de ayudar al mantenimiento de este en la empresa. Inicialmente se contó con la asesoría de la líder del SIGE, quien explicó las generales del sistema, seguidamente se tuvo acceso a la intranet mediante un usuario y contraseña asignado. En este portal se evidenció la documentación del sistema, ordenada por formatos, documentos, manuales, procesos y su mapa de procesos, en el cual se identifican los procesos, Estratégicos: Coordinación y articulación del SNBF y agentes, direccionamiento estratégico, comunicación estratégica, mejora e innovación, gestión de la tecnología e información; Misionales: relación con el ciudadano, protección, promoción y prevención; Apoyo: Servicios administrativos, gestión financiera, gestión del talento humano, adquisición de bienes y servicios, gestión jurídica; Evaluación: inspección vigilancia y control, monitoreo y seguimiento a la gestión, evaluación independiente. Es preciso decir que, cada uno de estos procesos tiene una ficha de caracterización, donde está la planificación de la calidad, ahí se identifican los clientes y las necesidades de estos en relación con los servicios ofrecidos por la empresa, estas necesidades pasan a convertirse en las características de los servicios a prestar, a los cuales se les debe hacer el seguimiento y medición a través del ciclo PHVA, según lo establecido por (Icontec, 2015).

Después de conocer las generalidades del SIGE, se empezaron a analizar si los procesos se estaban realizando de acuerdo a lo descrito en los documentos, y se evidenció que estos no son congruentes, un ejemplo claro de esto, es que el área de planeación se encarga de subir los

indicadores de todas las demás áreas a la plataforma correspondiente, debido a que no existe colaboración de las otras áreas. De forma seguida se elaboraron los planes de acción para cada proceso, donde se evidenciaron secuencial y detalladamente las actividades de los procesos, además se especifica la documentación de referencia para la realización del proceso, la normatividad aplicable, los responsables de realizar cada actividad (seguimiento y control), medios que registren los eventos del proceso y sus resultados. El objetivo del seguimiento y control fue manejar y mejorar los procesos, para prevenir la ocurrencia de alguna desviación que afecte la calidad del producto y/o servicio. (Marcelino Aranda & Ramírez Herrera, 2014).

En esta actividad se evidenció la importancia de las fichas de caracterización, estas conforman una herramienta esencial en la planificación de la calidad, control y mejoramiento continuo de los procesos y, por tanto, del Sistema de Gestión de la Calidad, no obstante, en la caracterización de los procesos del ICBF se observa que la última fecha de actualización de estos fue del 2012, y que los documentos están en formato digital escaneados con las respectivas firmas, además está presente el ciclo PHVA, sin embargo, las caracterizaciones están bajo los lineamientos de la norma ISO 9001 2008, y deben ser adaptados al enfoque basado en procesos según lo establecido en la última versión de esta norma, que cambia el concepto de proceso y lo define como “el conjunto de métodos, materias primas, máquinas, personas, medio ambiente y recursos que, gracias a su interacción, crean un valor agregado con el que se producen unos bienes y servicios.” Además el nuevo enfoque basado en riesgo implica que en los procesos se analice el riesgo que está inmerso en estos. En esta misma línea aparece el capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015, dice que la empresa debe analizar su entorno interno y externo, los procesos deben estar caracterizados con sus respectivas fortalezas, debilidades (medio interno) y las influencias del medio externo en estos procesos. Lo anterior, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar no lo ha desarrollado según lo evidenciado en el seguimiento a la implementación de estos procesos. Es importante aclarar también que a cada uno de los procesos se le asocian indicadores para medir el cumplimiento de sus objetivos, se lleva un cuadro de mando donde se analiza el comportamiento de estos en un determinado periodo de tiempo, lo que permite proponer las acciones de mejora correspondientes, sin embargo, se evidenció que los indicadores, en su mayoría, se encuentran en estado crítico, lo que quiere decir que no se está

cumpliendo con lo planeado, y se debe analizar la manera en que se están realizando las actividades, debido a que a calidad real no es igual a la esperada.

2. Desarrollar actividades que promuevan la sensibilización y capacitación a los funcionarios en SIGE.

En el ICBF se realizaron las sensibilizaciones con la intervención de la líder del SIGE y el pasante, quienes hicieron uso de las tic para explicar los procesos y la interrelación de estos en la empresa, así mismo se ayudó al personal a identificar a que tipo de proceso pertenecía, y en las charlas se les brindaba un espacio a los empleados para que expresaran sus dudas e inconformidades relacionadas con el sistema integrado de gestión. Los temas que se socializaron fueron los siguientes:

- ❖ Reinducción al Sistema integrado de Gestión: En esta sensibilización se le expuso a los trabajadores las generalidades del sistema integrado de gestión y la importancia de la implementación de este en la empresa. Se explicó la política de: calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión ambiental, Seguridad de la Información y la Política Integrada, para que los empleados conozcan y se alineen a la planeación estratégica de la empresa.
- ❖ Socialización del Mapa de Procesos de la empresa: Con el fin de que los empleados conocieran los procesos y la interrelación de estos en el ICBF, se les aclaró los tipos de procesos y el objetivo de estos, así mismo se les asesoró para que ellos se ubicaran en los procesos correspondientes de acuerdo al área donde laboran.
- ❖ Apoyo en los comités institucionales: Se realizaron reuniones mensuales de los comités institucionales de obligatorio cumplimiento, en estas reuniones se evaluaron y se propusieron acciones de mejoras con el fin de mejorar la implementación de los procesos y por ende mejorar los servicios ofrecidos por la entidad. Además en estos comités se evaluó la gestión de la empresa.
- ❖ Publicación de las políticas en los tableros de noticias del instituto: Las diferentes políticas fueron actualizadas y publicadas en el tablero de noticia de la entidad.

- Visita a los centros zonales con el fin de exponer los estados de los indicadores y el marco estratégicos de la empresa.

Es preciso decir, que en la visita a los centros zonales se conocieron las inquietudes e inconformidades de los trabajadores relacionadas con la asistencia y acompañamiento que se les hace para desarrollar sus actividades. De ahí se evidencia la falta de capacitación y conocimiento que tienen estos empleados acerca del sistema de información y del sistema integrado de gestión, lo que causa que estos no estén alineados a las estrategias y a los lineamientos de la empresa y que parte de los indicadores se encuentren en estado crítico. En consecuencia, se tomó como medida realizar visitas con mayor frecuencia todos los centros zonales, mínimamente una vez por semana, para ayudar a la resolución de dudas relacionadas con el sistema integrado y el uso de las herramientas tecnológicas.

Con esta actividad se le da cumplimiento al numeral 7.2 *Competencia* y 7.3 *Toma de conciencia* de la ISO 9001: 2015, el cual dice que la empresa se debe asegurar de que las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia sobre: la política y objetivos de calidad, la contribución de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, y las implicaciones del incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. La formación en las empresas tiene hoy gran interés, porque dada a la gran evolución tecnológica actual, el hombre no puede aspirar a que sus conocimientos, por muy elevados que sean, le permitan mantenerse al día en su trabajo. Si no quiere ser desplazado, tiene que seguir formándose, adecuando sus conocimientos al ritmo de la evolución tecnológica y socioeconómica, es decir, necesita un plan de formación y capacitación continua. De ahí la importancia que para las organizaciones tiene preparar un plan de formación al que se le considera como estrategia para el incremento del potencial del talento humano. Cuando un empleado es seleccionado para un puesto de trabajo se han tenido en cuenta su capacidad para desarrollar el trabajo (puede), sus conocimientos teóricos y prácticos (Sabe), sus motivaciones (Quiere), y su personalidad (es) pero también ha sido seleccionado por su capacidad de creer en su puesto de trabajo, pudiendo desempeñar con el tiempo mayor responsabilidad.

Por lo anterior descrito se hizo apoyo al ICBF, en la sensibilización y capacitación a los trabajadores, y se evidenció que los empleados se rehúsan a participar en estas actividades porque no las consideran necesarias, debido a que se centran en cumplir con sus funciones, además se evidenció que existe un mal ambiente de trabajo que genera que los trabajadores reaccionen negativamente a las actividades relacionadas con la sensibilización y capacitación. Esto es un factor preocupante debido a que por medio de estas capacitaciones se orienta al trabajador hacia el direccionamiento estratégico de la empresa y al conocimiento de los procesos que manejan para que de esta manera puedan cumplir con los objetivos propuestos. Hay que tener en cuenta también que en muchas ocasiones, los empleados sienten que la capacitación es un tiempo poco valioso y que los distrae de las obligaciones cotidianas, lo que lleva a un estancamiento en el desempeño profesional, laboral y en el desarrollo de nuevas habilidades sociales, incluso se presentan casos de personas que no han hecho cursos, talleres o seminarios de actualización o en las peores circunstancias no han procurado por terminar su carrera profesional. El ICBF considera a sus empleados como su recurso más valioso, por ello les proporciona continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades, como lo son: Cursos virtuales, capacitaciones, foros, video conferencias, entre otros, pero los trabajadores se abstienen de aprovechar estas herramientas que les ofrece el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

3. Realizar el tratamiento de no conformidades en los diferentes procesos existentes.

De acuerdo al tablero de control que se analizaba mes a mes, se discriminaban los resultados de esta manera:

- ✘ Estado óptimo: Significa que se cumple con la meta propuesta, sin embargo, se debe seguir haciendo monitoreo a estos. Este se representa con el color Azul.
- ✘ Estado adecuado: En este caso no se llega al valor óptimo, por lo que se debe analizar qué está interfiriendo para que suceda. Este se representa con el verde.

- ❖ Estado Riesgo: Se refiere a que el indicador está en peligro de volverse crítico, por lo que se deben formular acciones inmediatas para su intervención. Este se representa con el color amarillo.
- ❖ Estado crítico: No se están cumpliendo con las especificaciones estipuladas. Se representa con el color rojo.

Para hacer esta discriminación se hizo uso del aplicativo ISOLUCION, cuyo objeto principal era brindar una forma fácil de administrar el sistema integrado de gestión. Mediante este software se hacía seguimiento quincenal de todos los indicadores y se analizaban aquellos que se encontraban en estado de riesgo y crítico, para luego ser adjuntados a una base de datos, en la cual se les formulaban acciones correctivas, acciones preventivas, y dado el caso, planes de acción, medidas que, luego de ser aprobadas y analizadas, eran subidas al mismo software para que el coordinador de área y el funcionario encargado del proceso, tomara las recomendaciones y advertencias y encarrilar las actividades que realizaba con lo estipulado en los procedimientos del ICBF. En base al seguimiento y análisis de la implementación del sistema, se evidenció que en todos los centros zonales correspondientes a la Regional Sucre (Boston, Norte, Sincelejo, Mojana) los procesos más críticos son los Misionales:

- ❖ **Relación con el ciudadano**, busca acercar el ICBF a la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y a los servicios, y promoviendo la participación ciudadana.
- ❖ **Protección**, Liderar el diseño y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades, asegurando actuaciones oportunas y con calidad, que restablezcan los derechos de los niños, las niñas y adolescentes en situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración, modalidades de la promoción de derechos y la prevención de vulneraciones en el marco de un enfoque integral para la población
- ❖ **Promoción y Prevención**, Liderar el diseño y desarrollo de planes, objetivos del ICBF.

Con esta actividad se ayuda al cumplimiento a los requisitos 8.7 *Control de las salidas no conformes* y 9.1 *Seguimiento, medición, análisis y evaluación*, el primero dice que la empresa tiene que tomar ciertas decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, el segundo dice

que la empresa necesita que se realice un seguimiento y una medición a los procesos y formular acciones de mejora para estos.

4. **Proponer mejoras al Sistema Integrado De Gestión del ICBF:**

A continuación se proponen las siguientes estrategias para mejorar el Sistema Integrado de Gestión del ICBF para darle cumplimiento a los requisitos 9.2 *Auditorías internas* 9.3 *Revisión por la dirección* 10.2. *No conformidad y acción correctiva* y 10.3. *Mejora continua*.

- ✎ **Constituir equipos de trabajo:** Para que un grupo de personas que trabajen juntos lleguen a ser considerados como equipo de trabajo es necesario que estén capacitados para realizar una serie de funciones que usualmente se atribuyen a los niveles directivos de las diferentes áreas operativas de la empresa. Por lo que se hace necesario que en el ICBF se construyan equipos de trabajo que actúen como líderes de sí mismos, es decir que se fijen sus propios objetivos, sus pautas de trabajo y de comportamiento, y que luego controlen que estas se cumplan, se recomienda que cada centro zonal tenga un equipo de trabajo conformado por integrantes de las diferentes áreas. Los equipos de trabajo en el ICBF ayudarán a que los empleados de otras áreas ejecuten las actividades que estén bajo su responsabilidad, como es el caso del reporte de los indicadores que se debe realizar mes a mes, entre otras, además una cultura de trabajo en equipo puede conducir al logro de los objetivos de la organización. Inicialmente se puede comenzar con la creación de un equipo de trabajo en el área de planeación de la regional con el fin de que este se entrene y ayude a la creación de otros equipos en las demás áreas, debido a que no existe un liderazgo para el direccionamiento estratégico en las dependencias de la regional y esto ayudará a encontrar esos líderes en la organización.

- ✎ **Evaluación de los canales de comunicación:** Los objetivos del ICBF no están siendo cumplidos en gran medida porque el trabajador no está alineado a la gestión estratégica de la empresa. Pese a las capacitaciones y publicaciones de la información, los empleados no comprende de forma adecuada el mensaje y terminan realizando el

proceso de forma incorrecta, es por esto que se deben evaluar los canales de comunicación en toda la regional sucre, con el fin de identificar las deficiencias de los medios de comunicación utilizados y diseñar nuevos métodos asociados a los perfiles de los trabajadores que puedan llamar su atención para que comprendan el mensaje y hagan lo correcto.

- ✎ **Capacitación al personal:** Formar al personal en áreas específicas y afines de su labor en el instituto, de esta manera se fomenta el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, además se busca que se cree la cultura de aprendizaje grupal para que exista una integración total. Los temas de capacitaciones deben estar enfocados a los procesos misionales que están en estado crítico, por lo que se hace necesario socializar la caracterización de cada uno de estos procesos así como la forma de medición de indicadores de los mismo, además otros temas de capacitación deberían ser los siguientes:
 - ✓ Manejo de las tecnologías y programas utilizados en el instituto, debido a que existe deficiencia en la utilización de estos.
 - ✓ Socialización del estado de los indicadores en cada área para que los trabajadores se responsabilicen de los mismo.
 - ✓ Socializar las posibles sanciones por el incumplimiento de las normas legales aplicables al instituto.

- ✎ **Comité de convivencia laboral:** Conformar el comité de convivencia y crear el buzón de experiencias, para que los empleados puedan expresar sugerencias y sentimientos con relación a la empresa y compañeros, de esa manera tomar acciones de mejoras.

- ✎ **Realizar un estudio del Clima Organizacional:** Con el fin de analizar las percepciones que tienen los trabajadores acerca de la empresa se debe realizar un estudio del clima organizacional con la metodología para evaluar climas

organizaciones en Colombia más conocida como “IMCOC”, la cual permitirá identificar las variables que están influyendo en el comportamiento de los trabajadores de esta manera se puedan formular acciones de mejora, este estudio se debe realizar en la regional sucre y seguidamente en los centros zonales de forma independiente.

- ❖ **Elaborar el programa anual de auditorías:** La realización de auditorías en el ICBF ayudará a identificar los procesos críticos de la empresa, así mismo a la realización del seguimiento del SIGE en el instituto, para formular las acciones de mejora. Es por lo que se recomienda el diseño de un programa de auditorías internas para el instituto, en la regional Sucre.

3.1. Conocimientos adquiridos

Es importante resaltar que el Instituto ofreció cursos virtuales, los cuales permitieron afianzar conocimientos del SIGE. Los conocimientos adquiridos durante las pasantías fueron los siguientes:

- ❖ **Análisis y evaluación de tableros de control:** Se realizaba el monitoreo de los indicadores mensualmente en el instituto, de los centros zonales, Boston, Mojana, Sincelejo y Norte, de esta manera se hacía el acompañamiento a la formulación de las acciones correctivas, preventivas y planes de mejora para mejorar los resultados.
- ❖ **Identificación y control de actividades de alto riesgo,** dentro de las estipuladas en el mapa de riesgos elaborado por el referente de seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ **Manejo de aplicaciones y software aplicados al área de calidad,** en la dependencia de planeación y sistemas.

- ❖ Conocimiento y apropiación de las Generalidades del sistema integrado de gestión del ICBF.
- ❖ Enfoque basado en procesos, se pudo aprender que es mejor llevar las actividades como procesos que se interrelacionan entre sí para lograr los resultados.
- ❖ Manejo del talento humano, la interrelación con las personas de diferentes rangos, edades y niveles sociales, permitió afianzar los conocimientos en el manejo del personal.
- ❖ Importancia del control de la documentación del SIGE.
- ❖ Generalidades de la norma ISO 9001:2015.

3.2. Aportes a la empresa

En base a las actividades realizadas, el aporte realizado al instituto colombiano de Bienestar Familiar, fue un programa de auditorías, el cual contiene la propuesta para la planificación de auditorías internas del año 2018 en el ICBF. La auditoría, en general es un examen sistemático de los procesos, procedimientos, leyes, registros y operaciones con el fin de determinar si están de acuerdo con los lineamientos adoptados por la organización. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de la gestión realizada por la empresa, y de esta manera sugerir las mejoras que procedan. (Heredia Álvaro, 2004). De forma más concreta, una auditoría interna es una actividad que lleva a cabo personal especializado de la propia empresa y que se extiende a todo tipo de operaciones que en ella se realicen para asegurar el control interno y la eficiencia de la gestión, con independencia de las actuaciones y responsabilidades de los directivos y mandos de la empresa. (M. Valcárcel Cases, 2002).

Con la entrada de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, es muy importante, que se cumplan los 7 principios de la calidad y ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes los procesos, es por eso que es necesario tener un programa de auditorías que permita la verificación del cumplimiento de la organización, he aquí la importancia de realizar las auditorías internas en la empresas porque es una actividad que no puede dejar de estar presente en función de los beneficios que puede aportar a las empresa, por medio de la prevención de inconsistencias en los procedimientos, políticas y controles, permitiéndoles optimizar de esta forma la protección de sus activos, sus operaciones y, por consiguiente, su desarrollo, crecimiento y resultados financieros. El Planeamiento o Planificación del proceso de Auditoría es un aspecto que se profundiza y tecnifica para lograr que se llegue a un Planeamiento Estratégico, en donde se identifique los riesgos de Auditoría, constituyéndose en uno de los mayores aportes en el nuevo enfoque de la Auditoría. La planificación comienza por una evaluación de los problemas y/o resistencias que se hayan podido encontrar en la toma de contacto con la empresa a auditar. Es importante esta reflexión para identificar aquellas áreas problemáticas a las que probablemente haya que dedicar más tiempo y recursos.

Una de las herramientas más importantes para asegurarse que el Sistema integrado de Gestión cumple con los requisitos que se han identificado, se aplican y se mantienen de manera efectiva, es el programa de auditoría interna, este se incluye dentro de los requisitos de la norma ISO 9001. Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el programa de auditoría requieren de planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento. Esto significa que es necesario tener un programa en curso vigente. El programa de auditoría se basa en gran medida en un horario de todas las auditorías, que puede ser tan simple como una hoja de cálculo o el calendario de las auditorías a realizar. Pero es algo más que un programa de auditoría, es todo el procedimiento que se seguirá para mantener las auditorías internas. El programa de auditoría también debe tener en cuenta la siguiente información, propia de la empresa objeto de la auditoría:

- ❖ Proceso de importancia. Es común para garantizar que todos los procesos son auditados al menos una vez al año. Sin embargo, para los procesos que se han identificado como

más críticos sería recomendable planificar más de una auditoría, con el objetivo de garantizar el continuo cumplimiento.

- ❖ Los cambios que afectan a la organización. Si se conoce algún cambio para el Sistema de Gestión de Calidad, como las nuevas necesidades de los clientes o los esfuerzos para cambiar dicho SGC con la norma ISO 9001:2015, estos requisitos deben de formar parte del programa de auditoría.
- ❖ Los resultados de las auditorías previas. Parte del aprendizaje de las auditorías internas es el hecho de ir realizando cambios en el programa de auditoría a medida que se adquiera la información de las auditorías.

Ahora bien en los programas de auditoria deben incluirse como mínimo lo siguiente:

- ❖ Objetivo del programa.
- ❖ Procesos a Auditar.
- ❖ Frecuencia de las auditorías.
- ❖ Responsabilidades.

A continuación se muestra el programa de auditoria diseñado para el ICBF, además del diseño de formatos importantes para el proceso de la auditoria.

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS							
FECHA DE ELABORACIÓN		DIA 18	MES 08	AÑO 2017			
ELABORADO POR	Faiver Osorio Aguas		CARGO	Pasante de Ingeniería Industrial		APROBADO POR Gina Arrieta	
OBJETIVO DEL PROGRAMA	Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, procesos, planes, programas, proyectos y la implementación del sistema de Gestión Integrado en el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, con el fin de garantizar la mejora continua en la organización.			RECURSOS REQUERIDOS	Técnicos, Tecnológicos, Financieros y Humanos.		
Nº	PROCESO AUDITAR	FECHA PLANIFICADA		TIEMPO PREVISTO	TIPO DE AUDITORIA	NOMBRE DEL AUDITOR	OBSERVACIONES
		INICIA	FINALIZA				
1	Sistema de Gestión integral (Procesos Críticos según el Tablero de Control)	29/01/2018	30/01/2018	2 Días	Interna	Auditor contratado por la empresa.	
2	Talento Humano (Reclutamiento, Selección de personal, contrataciones, Afiliación de los trabajadores a la seguridad social y al sistema de riesgos laborales)	12/03/2018	12/03/2018	1 Día	Interna	Auditor Interno	
3	Gestión Financiera y Gestión Jurídica	20/06/2018	20/06/2018	2 Días	Interna	Auditor Interno	
4	Servicios Administrativos y Adquisición de bienes.	21/09/2018	21/09/2018	1 Día	Interna	Auditor Interno	
5	Sistema de Gestión integral (Inspección Vigilancia y control, Monitoreo y seguimiento a la Gestión, Evaluación Independiente)	13/10/2018	14/10/2018	2 Días	Interna	Auditor Interno	
6	Sistema de Gestión integral (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental)	05/11/2018	05/11/2018	1 Día	Interna	Auditor Interno	
7	Direccionamiento estratégico, Comunicación Estratégica, Coordinación y Articulación de SNBF y agentes	10/12/2018	10/12/2018	2 Días	Interna	Auditor Interno	

Figura 2. Programa Anual de Auditoría del ICBF.

El formato puede ser modificado suprimiendo o agregando las auditorías que se consideren pertinentes por la persona encargada del SIGE en el ICBF, este programa ayudará en el direccionamiento estratégico de la organización, debido a que se evaluarán los procesos más críticos y se le propondrán acciones de mejora. De esta manera se contribuye a la mejora continua de la empresa. A continuación se muestran formatos que ayudan al desarrollo de las auditorías.

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD					
Objetivo de la auditoria					
Alcance de la auditoria					
Nombre del auditor		Experto Téc y Acompañantes			
Día	Hora	Proceso	Criterios	Auditor (s)	Responsable / Auditado
Recursos:					
Observaciones:					
Auditor Líder (Nombre y Firma):			Aprobado Por (Nombre y Firma):		

Figura 3. Formato para el Plan de Auditoria.

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES										
Identificación de la No Conformidad										
Código de la No Conformidad		<input type="text"/>								
Elaborado por:				Cargo:				Fecha:		
Proceso:				Tipo de No Conformidad	Real		Potencial			
Detectado por:				Asignado a:						
Detectada en (Marque con "X" la correcta):	Insumos		Proceso		SGC					
I. Descripción de la No Conformidad										
II. Corrección de la No Conformidad										
Determinación de Acción Correctiva o Preventiva.										
III. Causas de la No Conformidad										
IV. Plan de Acción Correctiva y/o Preventiva										
Acciones	Responsable	Plazo	Seguimiento				Cierre			
			Fecha	Comentario	SI	NO				
V. Observaciones / Eficacia de la Corrección / Eficacia de la Acción Correctiva y/o Preventiva										
VI. Cierre de la No Conformidad										
Responsable de Cierre (Nombre y Cargo):							Fecha de Cierre			

Figura 4. Formato para el registro de No conformidades.

REPORTE DE NO CONFORMIDADES									
Fecha de la Auditoría				Proceso Auditado	Mantenimiento y Dotación	Responsable del Proceso			
Auditor Líder				Equipo Auditor (Si aplica)					
<i>I. Identificación de la No Conformidad</i>									
N°	Proceso	Requisito	Hallazgo					NC	OBS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
_____					_____				
Firma Auditor					Firma Responsable del Proceso				
<i>II. Seguimiento / Cierre de la No Conformidad</i>									
No	Proceso	Requisito	Detalles del Seguimiento	Fecha de Seguimiento			Cierre		Nombre del Auditor
				Día	Mes	Año	Si	No	

Figura 5. Formato para el reporte de No conformidades.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Fecha del informe	Día	Mes	Año	Proceso auditado:	
Fecha de la auditoría				Ciudad:	Responsable del proceso:
Auditor (es):					
Objetivo de la auditoría:					
Alcance de la auditoría:					
Criterios de la auditoría:					
Hallazgos mas importantes de la auditoría:					
Total de no conformidades y observaciones:					
Proceso donde se detecto	NC	OBS	Recomendaciones de la auditoría		
			Conclusiones de la auditoría		
			Listado de distribución del informe		
Total	0	0			

Figura 6. Formato para el informe de Auditoría.

4. Conclusiones

La pasantía es el medio idóneo para consolidar y profundizar todo lo aprendido en la etapa de formación, saliéndose del idealismo plasmado en la teoría y confrontando la realidad con criterios fundamentados en la preparación académica recibida, permitiéndole al pasante responder eficientemente a las responsabilidades intrínsecas a las labores asignadas a su cargo y así mismo ofrece la posibilidad de apropiarse de nuevos conocimientos y metodologías desarrolladas en el área en que se desempeñó. Para un ingeniero industrial es importante tener contacto con el medio laboral, debido a que este le permite poner en práctica todos los conocimientos recibidos durante la carrera y de adquirir aquellos que solo son posible de obtener en el campo laboral. En estas pasantías, se conocieron las normas, procedimientos, procesos, organización del ICBF, desde el área de Planeación y sistemas donde se desarrollaron todas las actividades asignadas con la supervisión del jefe inmediato y el evaluador de las pasantías, además, se evidenciaron problemas en los procesos del SIGE y se realizó acompañamiento a la resolución de estos, así mismo el contacto con el personal humano permitió la transmisión de conocimientos. También se vislumbró las diferentes perspectivas que tienen las personas para resolver un determinado problema, en contraste a un aula de clases donde se analiza la perspectiva del educador.

En síntesis, en estas pasantías se pudo analizar la implantación de un sistema Integrado de gestión que presenta falencias en sus procesos misionales y que necesita con urgencia conocer las causa de las fallas, de esta manera se propuso el programa de auditoria como herramienta para identificar las no conformidades en los diferentes procesos, así se podrán formular los planes de mejora para el mismo. Además es importante que la empresa haga un estudio de su entorno interno y externo para conocer sus fortalezas y debilidades, y así poder brindar el mejor servicio a la comunidad beneficiaria de este.

5. Recomendaciones

A la empresa:

- ❖ Se sugiere al ICBF que en la primera semana de pasantías, realice una inducción al pasante en cuanto a los conocimientos generales de los centros zonales de la regional Sucre.
- ❖ Se recomienda a la organización realizar la transición de la versión de la norma Iso 9001:2008 a la versión 2015.
- ❖ Analizar las causas principales para que los resultados de los indicadores estén en crítico.
- ❖ Aplicar el programa de auditoria y, si lo requiere, mejorarlo.
- ❖ Realizar la matriz DOFA donde se evidencien las fortalezas y debilidades de la empresa en el medio interno y externo de esta.

Referencias Bibliográficas

- Heredia Álvaro, J. A. (2004). Manual práctico de auditoría. En J. A. Heredia Álvaro, *Manual práctico de auditoría* (págs. 13-14). Madrid: Deusto.
- "ICBF", I. C. (2017). Instituto Colombiano del Bienestar Familiar. Recuperado de <http://www.icbf.gov.co>, 1-10.
- Icontec. (2015). Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2015. *ICONTEC*, 1-50.
- M. Valcárcel Cases, A. R. (2002). La calidad en los laboratorios analíticos. En A. R. M. Valcárcel Cases, *La calidad en los laboratorios analíticos* (págs. 382-383). Barcelona: Reverte.
- Marcelino Aranda, M., & Ramírez Herrera, D. (2014). Administración de la Calidad: Nuevas Perspectivas. En M. Marcelino Aranda, & D. Ramírez Herrera, *Administración de la Calidad: Nuevas Perspectivas* (págs. 1-120). Mexico: Patria.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2000). La Formación para el empleo: la inserción social, la productividad y el empleo en los Jóvenes. En O. I. Trabajo, *La Formación para el empleo: la inserción social, la productividad y el empleo en los Jóvenes* (págs. 11-12). Ginebra: Ginebra.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2009). Gestión por procesos. En J. A. Pérez Fernández de Velasco, *Gestión por procesos* (págs. 83-87). Madrid: ESIC.
- Soriano Soriano, C. (1998). Gestión eficaz del trabajo en equipo. En C. Soriano Soriano, *Gestión eficaz del trabajo en equipo* (págs. 9-10). Madrid: Dias de Santos.

- Soto , E., Valenzuela , P., & Vergara , H. (2002). Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad. En E. Soto, P. Valenzuela, & H. Vergara, *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad* (págs. 40-41). Santiago de Chile: FUNDES.
- Van-der Hofstadt Roman , C., & Gómez Gras, J. M. (2013). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. En C. Van-der Hofstadt Roman, & J. M. Gómez Gras, *Competencias y habilidades profesionales para universitarios* (págs. 303-304). Madrid: Dias de Santos .

Anexos

Resultado de los indicadores del ICBF

Dirección de Planeación y Control de la Gestión Subdirección de Monitoreo y Evaluación Fecha de Reporte: 10/05/2017														
Mostrar	Registros													
Buscar	Filtrar													
Código Indicador	Nombre	Área Responsable ICBF	Nacional	Regional	Código Área Reporte	TC Área Reporte	Área Reporte	Meta	Desempeño	Resultado	Avance	Rango	Análisis	Detalle
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades indígenas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	0	0	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	07	07	Regional valle	0	0	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	05	05	Regional valle	340	300	88.2%	88.2%	Intermedio		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	73	73	Regional valle	100	100	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	70	70	Regional valle	70	70	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	05	05	Regional valle	200	180	90.0%	90.0%	Intermedio		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	11	11	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	114	114	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	03	03	Regional valle	80	84	105.0%	105.0%	Intermedio		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	10	10	100%	100%	Optimo		

Dirección de Planeación y Control de la Gestión Subdirección de Monitoreo y Evaluación Fecha de Reporte: 10/05/2017														
Mostrar	Registros													
Buscar	Filtrar													
Código Indicador	Nombre	Área Responsable ICBF	Nacional	Regional	Código Área Reporte	TC Área Reporte	Área Reporte	Meta	Desempeño	Resultado	Avance	Rango	Análisis	Detalle
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	0	0	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	07	07	Regional valle	0	0	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	05	05	Regional valle	340	300	88.2%	88.2%	Intermedio		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	73	73	Regional valle	100	100	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	70	70	Regional valle	70	70	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	05	05	Regional valle	200	180	90.0%	90.0%	Intermedio		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	11	11	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	114	114	100%	100%	Optimo		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	03	03	Regional valle	80	84	105.0%	105.0%	Intermedio		
410-PT1-01	Porcentaje de atención PARE, comunidades afroantioqueñas	Dirección de Servicio y Atención	0	0	00	00	Regional valle	10	10	100%	100%	Optimo		

Figura 7. Resultado Indicadores.

Reporte- Indicadores Corte

Mes de Corte: Julio

Vigencia: 2017

Consultar

Consecutiva	Código Indicador	Vigencia	Área	Reporte?
1	A33-PTJ-01	2017	Dirección de Servicios y Atención	SI
2	PA-25	2017	Dirección de Nutrición	SI
3	PA-34	2017	Dirección de Nutrición	SI
4	PA-55	2017	Dirección Financiera	SI
5	PA-81	2017	Dirección Financiera	SI
6	PA-39	2017	Dirección de Protección	SI
7	A4-PA2-01	2017	Dirección de Abastecimiento	SI
8	PA-40	2017	Dirección de Protección	SI
9	A33-PTJ-02	2017	Dirección de Servicios y Atención	SI
10	PA-74	2017	Dirección de Servicios y Atención	SI
11	PA-71	2017	Oficina de Cooperación y Convenios	SI
12	A13-PTJ-01	2017	Dirección de Información y Tecnología	SI
13	M5-PMJ-06	2017	Dirección de Protección	SI
14	PA-20	2017	Dirección de Primera Infancia	SI
15	M3-PMJ-03	2017	Dirección de Primera Infancia	SI
16	A2-PA2-05	2017	Dirección Financiera	NO
17	PA-34	2017	Dirección de Protección	SI

27	PA-25	2017	Dirección de Nutrición	SI
28	M5-PMJ-03	2017	Dirección de Protección	SI
29	M5-PMJ-05	2017	Dirección de Protección	SI
30	M5-PMJ-01	2017	Dirección de Protección	SI
31	PA-33	2017	Dirección de Protección	SI
32	PA-41	2017	Dirección de Protección	SI
33	PA-31	2017	Dirección de Protección	SI
34	PA-112	2017	Dirección de Primera Infancia	SI
35	A2-PA1-03	2017	Dirección Financiera	SI
36	A2-PA1-01	2017	Dirección Financiera	SI
37	A2-PA1-04	2017	Dirección Financiera	SI
38	A2-PA1-02	2017	Dirección Financiera	SI
39	M2-PMJ-05	2017	Dirección de Niñez y Adolescencia	SI
40	PA-06	2017	Dirección de Primera Infancia	SI
41	PA-16	2017	Dirección de Niñez y Adolescencia	SI
42	M2-PMJ-01	2017	Dirección de Niñez y Adolescencia	SI
43	PA-19	2017	Dirección de Familias y Comunidades	SI
44	M3-PMJ-01	2017	Dirección de Familias y Comunidades	SI
45	M3-PMJ-03	2017	Dirección de Familias y Comunidades	NO
46	PA-18	2017	Dirección de Familias y Comunidades	SI
47	M3-PMJ-02	2017	Dirección de Familias y Comunidades	SI
48	PA-08	2017	Dirección de Primera Infancia	SI
49	M2-PMJ-03	2017	Dirección de Niñez y Adolescencia	SI
Reportar: 49	Reportado: 47	Avance: 95.9%	Falta: 2	

Figura 8. Reporte de indicadores mensuales.

Módulo de Consulta Hojas de Vida SIMEI

PA-36	Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en los planes públicos y revisión de cuentas
PA-37	Número de Municipios y departamentos involucrados en la operación de los Centros de Política Social
PA-38	Número de entidades involucradas con acompañamiento para la implementación de la Ruta Integral de Atención
PA-39	Número de Municipios y departamentos adheridos técnicamente en el ciclo de gestión de la Política Pública de primera infancia, Infancia Adolescente y Fortalecimiento a la Familia
PA-39	Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias atendidas oportunamente
PA-40	Porcentaje de contratos liquidados de la Red de la Educación Nacional y Direcciones Regionales
PA-42	Porcentaje de artículos publicados en soporte físico al Archivo Central Unificado del ICBF
PA-43	Porcentaje de ejecuciones de PAC Fuentes Pagadas
PA-45	Porcentaje de ejecuciones de PAC Fuentes Nuevas
PA-46	Porcentaje de servicios capacitados
PA-48	Porcentaje de cobertura del plan de Empleo
PA-49	Porcentaje de adolescentes y jóvenes del ICPA, con más de uno mes de permanencia en el Programa de Atención con la garantía de atención de sus derechos (Identidad, Salud y Educación)
PA-49	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que cumple con el número de informes de seguimiento post adopción
PA-49	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes COE características y necesidades especiales, con familia asignada
PA-50	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes COE características especiales con familia asignada
PA-50	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes víctimas del desplazamiento forzado con proceso de acompañamiento en modo familiar por las unidades móviles

Figura 9. Lista de hojas de vida de los indicadores.

HOJA DE VIDA INDICADORES

2017

Código Indicador	PA-48 Consulta Mejoras		
Nombre	Porcentaje de servicios capacitados		
Objetivo	Medir la proporción de servicios que se han capacitado durante el periodo		
INFORMACIÓN BÁSICA			
Línea Base:	85.0%	Meta (objetivo)	90%
Periodicidad:	Trimestral	Unidad de Medida:	Porcentaje
Tendencia:	Creciente	Ámbito de Gestión:	Dato Zonal
Dimensión de Medición:	Estrada	Transversal:	N
ALINEACIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL			
Objetivo Institucional	Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servicios, áreas y niveles territoriales, el apoyo administrativo a los procesos institucionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos.		
Perspectiva Estratégica	P6 Promover condiciones laborales que hagan del ICBF el mejor lugar para trabajar		
Código del Proceso:	P6.4	Nombre del Proceso:	Gestión de talento humano
Objetivo ICGE	ICGE	Nombre ICGE:	Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servicios, áreas y niveles territoriales, el apoyo administrativo a los procesos institucionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos.
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA			
Plan de Acción			
Código Línea de Política:	LP3	Nombre Línea de Política:	Gestión del talento humano
Código Componente:	LP3-C1	Nombre Componente:	Capacitación

Plan Indicativa	Meta Cuantitativa	Unidad
METODOLOGÍA DE MEDICIÓN		
Indicador	Número de servidores capacitados (de servidores separados)	FUENTE: REPORTE de seguimiento IC + datos de la actual vital
Definición	Número servidores que ocupan un cargo de la planta global	Definición: Manifiesto (del ICBF al 11/11/2014) - los cargos no provistos
Meta Descripción	Lograr llegar al menos al 90% de los servidores de la planta global con actividades de capacitación	
ASPECTOS TÉCNICOS		
Definición de Técnica:	Capacitación: conjunto de procesos organizados, regidos tanto a la educación no formal y educación para el trabajo y el desarrollo humano (ley 2004 de 2006) como la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994) dirigidos a profundar y a complementar la educación inicial existente, la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes. Competencia: es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo, capacidad que está sustentada por los conocimientos (SABER), destrezas, habilidades (SABER HACER), valores, actitudes (SIR) y aptitudes (SABER SER) que debe poseer y demostrar el empleado. IC: Plan Institucional de Capacitación: es el conjunto coherente de acciones formativas en un período determinado de tiempo y encaminado a adaptar y perfeccionar las competencias necesarias para conseguir los objetivos establecidos y derivados del diagnóstico de problemas de capacitación. Educación para el trabajo: conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.	
Aplica Vigencia Anterior:	SI	
Código Vigencia Anterior:	PA-40	
Aplica Vigencia Anterior:	Porcentaje de servidores capacitados	
<p>1. La hoja de vida registrada en el aplicativo SIMI quedará aprobada a partir de la fecha que aparece en el campo "fecha de aprobación" previamente validada por el área responsable del indicador. 2. Las solicitudes de ajustes de resultados del indicador se deben registrar por medio del módulo de "comunicación con las áreas" del aplicativo SIMI en las fechas establecidas para dicho proceso en el cronograma de reporte de información socializado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión. 3. Las modificaciones a los resultados del indicador se realizarán solo en la fecha estipulada en el cronograma de reporte de información socializado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión, a través del módulo de modificación indicadores en el aplicativo SIMI. 4. Es responsabilidad de las áreas y regionales revisar los resultados el día hábil siguiente a la fecha límite de modificaciones para verificar si se realizaron ajustes a la información reportada del indicador dentro de las fechas establecidas para tal fin. 5. Las áreas de la sede nacional responsables de los indicadores deben notificar a las áreas y regionales cuando se haya realizado un ajuste a los resultados previamente reportados dentro de las fechas establecidas en el cronograma.</p>		

Nombre Vigencia Anterior:	Porcentaje de servidores capacitados
Mecanismo de Control:	<p>1. La hoja de vida registrada en el aplicativo SIMI quedará aprobada a partir de la fecha que aparece en el campo "fecha de aprobación" previamente validada por el área responsable del indicador. 2. Las solicitudes de ajustes de resultados del indicador se deben registrar por medio del módulo de "comunicación con las áreas" del aplicativo SIMI en las fechas establecidas para dicho proceso en el cronograma de reporte de información socializado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión. 3. Las modificaciones a los resultados del indicador se realizarán solo en la fecha estipulada en el cronograma de reporte de información socializado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión, a través del módulo de modificación indicadores en el aplicativo SIMI. 4. Es responsabilidad de las áreas y regionales revisar los resultados el día hábil siguiente a la fecha límite de modificaciones para verificar si se realizaron ajustes a la información reportada del indicador dentro de las fechas establecidas para tal fin. 5. Las áreas de la sede nacional responsables de los indicadores deben notificar a las áreas y regionales cuando se haya realizado un ajuste a los resultados previamente reportados dentro de las fechas establecidas en el cronograma.</p>

[Imprimir en PDF](#)

- PA-40) Porcentaje de cobertura del plan de bienestar:
- PA-42) Porcentaje de adolescentes y jóvenes del SIRPA, con más de seis meses de permanencia en el Programa de Atención con la garantía de ejercicio de sus derechos (Identidad, Salud y Educación).
- PA-43) Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que cumple con el número de seguimientos post adopción.
- PA-40) Porcentaje de niños, niñas y adolescentes CON características y necesidades especiales, con familia asignada.
- PA-30) Porcentaje de niños, niñas y adolescentes SIN características especiales con familia asignada.
- PA-34) Porcentaje de niños, niñas y adolescentes víctimas del desplazamiento forzado con proceso de acompañamiento en medio familiar por las unidades móviles.
- PA-32) Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con situación legal dentro de los 6 meses definidos por la ley.
- PA-31) Porcentaje de adolescentes y jóvenes declarados en adoptabilidad que están vinculados a procesos de formación para el trabajo y desarrollo humano y/o formación técnica, tecnológica o universitaria.
- PA-27) Porcentaje de niños y niñas menores de 2 años que mejoraron su estado nutricional atendidos en la modalidad 1,000 días para cambiar.

Figura 10. Hoja de vida indicador.



Figura 11. Menú principal (acciones correctivas, acciones preventivas, planes de acción y no conformidades).



Figura 12. Lista de acciones correctivas.



Figura 13. Descripción de acción correctiva.

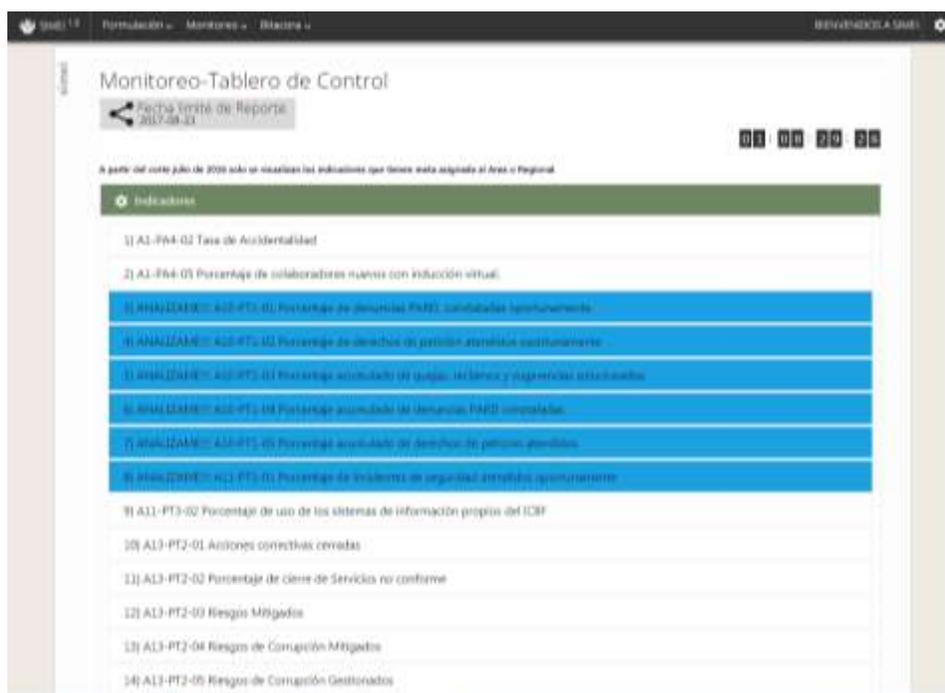


Figura 14. Lista de indicadores (tablero de control).

Acta de Reunión

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	09/12/2016	 TODOS POR UN NUEVO PAÍS <small>1957 2015 2016</small>
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 3	Página 1 de 70	

ACTA DE COMITÉ ESTRATEGICO AMPLIADO No. 15	
Hora: 08:00 a.m.	Fecha: 24/05/2017
Lugar:	Sala de juntas Dirección Regional
Dependencia que Convoca:	Dirección Regional
Proceso:	Gestión Financiera – Mejora e innovación, Direccionamiento Estratégico - Evaluación y Monitoreo de la Gestión.
Objetivo:	Analizar y definir acciones sobre los temas contemplados en el orden del día.
Agenda: <ol style="list-style-type: none"> 1. INSTALACIÓN DE LA REUNIÓN Y VERIFICACIÓN DE QUÓRUM 2. SEGUIMIENTO COMPROMISOS DE COMITES ANTERIORES Y DE REVISION POR DIRECCION 3. SEGUIMIENTO A ACCIONES DE MEJORA 4. RESULTADOS DEL TABLERO DE CONTROL 5. SEGUIMIENTO A EJECUCIÓN PACCO 6. SEGUIMIENTO A METAS SOCIALES Y FINANCIERAS 7. LIQUIDACION DE CONTRATOS 8. SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO CGR 9. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO OGR 10. SOLICITUD MODIFICACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS 11. VARIOS 	

Desarrollo:**1. INSTALACIÓN DE LA REUNIÓN Y VERIFICACIÓN DE QUÓRUM.**

El Director Regional hace uso de la palabra, inicia dándoles la bienvenida a los miembros del comité, verifica el quórum comprobándose la existencia del mismo y declara instalada la reunión.

2. SEGUIMIENTO COMPROMISOS DE COMITES ANTERIORES Y REVISION POR DIRECCION:**COMPROMISOS DE COMITES ANTERIORES**

Se analizan los compromisos pendientes de comités anteriores:

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES
Hacer cumplir el compromiso de realizar de manera urgente todos los módulos del curso Plan Anual de Adquisiciones en la escuela virtual , por parte de los colaboradores designados en los centros zonales Norte y Mojana	Coordinadoras centro zonal Norte y Mojana	30/04/2017	PENDIENTE

COMPROMISOS REVISIÓN POR DIRECCIÓN

9	Gestionar la contratación de dos contadores de planta para la Regional, teniendo en cuenta que actualmente solo existe uno.	Director Regional	31/03/2017		CUMPLIDO	
---	---	-------------------	------------	--	----------	--

3. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA

SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

NUMERO DE AC	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
	Convocar a comité de archivo con el fin de aprobar la propuesta de eliminación (no se adjunta evidencia)	15/May/ 2017	Lastenia Castro Lopez
4970	Adelantar el proceso de contrato de permuta para la eliminación por medio de reciclaje de documentos identificado de apoyo y/o duplicidad.	30/May/2017	Lastenia Castro López
	Elaborar acta de eliminación donde se especifique volumen documental eliminado.	30/Jun/2017	Lastenia Castro López

FECHA PREVISTA DE CIERRE: 30JUNIO/2017

NUMERO DE AC	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
5010	Verificar las adecuaciones realizadas por parte del grupo administrativo.	30/Jun/2017	José David Amell Llanos
FECHA PREVISTA DE CIERRE: 30/JUN/2017			
NUMERO DE AC	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
	Realizar la organización de los documentos que se encuentran en el archivo central con el acompañamiento de la Regional.	30/Mar/2017	Martha Corrales Martínez
6474	Elaborar inventarios de la documentación que se encuentra sin ningún proceso archivístico en el archivo central.	28/Abr/2017	Martha Corrales Martínez
	Legalizar la transferencia, a través de acta de entrega.	26/May/2017	Carlos Iván Huertas Cure
FECHA PREVISTA DE CIERRE: 31/MAY/2017			
La Coordinadora Administrativa, manifiesta que se están adelantando coordinaciones con CEPRODENT y con COMFASUCRE, para estudiar la posibilidad de vincular personal para adelantar esta actividad.			

SEGUIMIENTO A SERVICIOS NO CONFORMES

Servicio no conforme

Condiciones

Servicio no Conforme ICBF

Solicitado a:

Alma Pazosa

Dedicación:

Para Inicial/Después de Hora

Región/Centro Zonal

BOGOTÁ, SURESTE

Ciudad

BOGOTÁ

Fecha de la no conformidad
28 de abril

Proceso
Relación con el Cliente

Dependencia
C2 Norte

Eje Sistema Integrado de Gestión:

Eje Ciudad

Tipo de Servicio no Conforme:

No supe la gestión a las actuaciones de la Policía de parte el juez en la información solicitada para actuar. Código de Procesamiento Administrativo y de la Corporación Administrativa

Descripción de los hechos:

Se presentó un requerimiento por parte de la ciudadanía del cual se aceptó de las actuaciones en el ICBF, se entendió que a la Policía se le solicitó su gestión la petición # 2963 (SNC) y desde el día 18 de abril de 2017, se informó en el sistema en el día 17 de mayo de 2017, se informó al juez en el día 17 de mayo de 2017 mediante la cual el ICBF allegó la pida de gestión POP DS, número 1211 la cual se le informó de los hechos.

SNC 2963 SIN GESTIÓN A LA FECHA. FORMULADO EL 28 DE ABRIL

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	09/12/2016	 TODOS POR UN NUEVO PAÍS <small>CON UN SOLO CORAZÓN</small>
		Versión 3	Página 70 de 70	

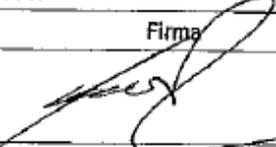
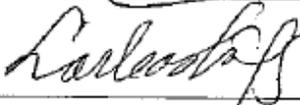
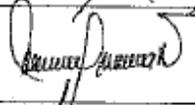
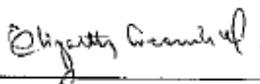
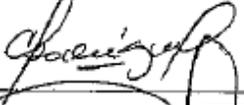
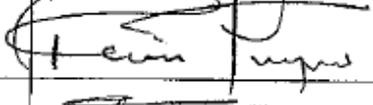
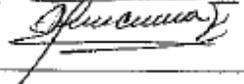
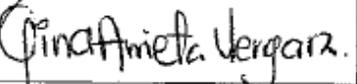
FIRMA ASISTENTES COMITÉ N°15 DE 24/05/2017			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
LEONARDO ALFONSO PEREZ MEDINA	Director Regional (E)	ICBF	
LASTENIA CASTRO LOPEZ	Coordinadora Grupo Administrativo	ICBF	
CIELO HURTADO HERRERA	Coordinadora Grupo de Asistencia Técnica	ICBF	
JOSEFINA NARVAEZ HERNANDEZ	Coordinadora Grupo Financiero	ICBF	
ANA ALQUICHIRE JIMENEZ	Coordinadora Grupo Jurídico	ICBF	
ELIZABETH LACOMBE MORALES	Coordinadora Grupo Planeación y Sistemas	ICBF	
CIELO RODRIGUEZ GARRIDO	Coordinadora C.Z Sincelejo	ICBF	
REINA TROAQUERO SIERRA	Coordinadora C.Z Boston	ICBF	
NORIS CERVERA ESPITIA	Coordinadora CZ Norte	ICBF	
GINA ARRIETA VERGARA	Contratista Grupo planeación y Sistemas	ICBF	

Figura 15. Acta de Reunión de Comité.