

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL REALIZADA EN LA EMPRESA  
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILAR EN EL AREA DE  
PRIMERA INFANCIA Y PREVENCION**

**Autor:**

**Andrés Felipe de Moya Ortiz**

**presentado como prerrequisito para la obtención de grado de  
Tecnólogo en Logística Empresarial**

**Director(a):**

**Ing. Leidy Mora**

**Facultad de Ingeniería**

**Programa de Tecnología Logística Empresarial**

**Barranquilla**

**2021**

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL REALIZADA EN LA EMPRESA  
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR EN EL AREA DE  
PRIMERA INFANCIA Y PREVENCIÓN**

**Autor:**

**Andrés Felipe de Moya Ortiz**

**Director(a):**

**Ing. Leidy Mora**

**Facultad de Ingeniería**

**Programa de Tecnología Logística Empresarial**

**Barranquilla**

**2021**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

*W hamir Rolong .*

**Jefe a Cargo**

## **PAGINA DE DEDICATORIA**

*A Dios, por ser el guía que inspira mis ideas.*

*A mi madre Denis Ortiz, a mi padre Horacio De moya, a mi abuela Carmen medina por regalarme la confianza y ser mi esmero en mis estudios*

*Mi hermano Carlos De moya, por su paciencia y apoyo que han depositado en mi vida como estudiante.*

*A mi abuelo Joaquín De moya por ser mi apoyo y siempre estar atento a mis estudios y a mí, por la confianza depositada en mí y las esperanzas que me tienes y prometo no decepcionarte jamás.*

## AGRADECIMIENTOS

*El autor expresa sus agradecimientos a:*

*A Dios, por brindarme la oportunidad de estudiar esta maravillosa carrera y llenarme de salud para permitirme ejecutar mis prácticas laborales a la perfección.*

*A mi familia por su comprensión, amor y confianza. Por darme la fuerza que me faltaba y conseguir mi voluntad en los estudios.*

*A mi tutor la ingeniera industrial Leidy mora, por compartir su sabiduría y experiencias conmigo, por guiarme en este proceso y por asesorarme correctamente*

*A la Unireformada y todos aquellos profesores que hicieron parte de esta enriquecedora experiencia y dejaron un legado importante en mi formación profesional.*

*A mi jefe directo la Doctora Martha Charris y a la Ingeniera Indira Forero, por facilitarme todo aquello lo requerido para este estudio, por su paciencia y calidez humana, y por ser los generadores del insumo de lo desarrollado en ese trabajo.*

*A todos aquellos que directa o indirectamente apoyan sugerencias, recomendaciones y ánimos para aliviar todo esto. Gracias.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION DE LA ORGANIZACION .....</b>	<b>9</b>
<b>MISION.....</b>	<b>10</b>
<b>VISION .....</b>	<b>11</b>
<b>VALORES.....</b>	<b>12</b>
<b>POLITICAS.....</b>	<b>13</b>
<b>0. INTRODUCCION.....</b>	<b>15</b>
<b>1. JUSTIFICACION .....</b>	<b>17</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>3. DELIMITACION.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 DELIMITACION ESPACIAL.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2 DELIMITACION TEMPORAL.....</b>	<b>19</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>20</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</b>	<b>20</b>
<b>5. MARCOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 MARCO TEORICO-CONCEPTUAL.....</b>	<b>21</b>
<b>5.2 MARCO LEGAL.....</b>	<b>25</b>
<b>6. LIMITACIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>6.1 DE TIEMPO.....</b>	<b>26</b>
<b>6.2 DE ESPACIO.....</b>	<b>26</b>
<b>7. DESARROLLO (Actividades específicas y proyecto de mejoramiento).....</b>	<b>27</b>

<b>8. CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>9. ANEXOS</b> .....	



## **PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN**

ICBF, empresa constituida y consolidada desde 1968, con amplia y reconocida trayectoria en el campo de la salud, alimentación y protección de los niños a nivel nacional. Nuestros trabajadores, se destacan por emplear técnicas y métodos eficaces que garanticen masificar la calidad de cómo se prestan servicios para la protección de los niños de Colombia.

Con la sanción de la ley 75, nace el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, promovido por el presidente Lleras Restrepo y su esposa, Cecilia de la Fuente. Si bien originalmente su propósito es cuidar de la niñez desamparada, hoy se interesa por “el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

## **MISION**

Promover el desarrollo y protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores claves de los entornos protectores y principales agentes de transformación social.

## **VISION**

Lideramos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes y jóvenes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

## **VALORES**

- Honestidad
- Integridad
- Respeto
- Justicia
- Servicio
- Compromiso
- Diligencia.

## **POLITICAS**

- Política general de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad de la operación.

El ICBF protege, preserva y administra la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información, así como la seguridad digital y la gestión de la continuidad de la operación, conforme al mapa reglamentario. La entidad previene incidentes mediante gestión de riesgos integrales, en seguridad y privacidad de la información y seguridad digital, con la implementación de controles de seguridad físicos y digitales, orientados a la mejora continua en la gestión y el alto desempeño del sistema de Gestión de seguridad de la información, con la finalidad de prestar servicios de servicios con calidad y transparencia a la primera infancia, la niñez, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias y comunidad.

- Política de calidad

En el ICBF prestamos servicios con calidad, transparencia, integridad y compromiso en el marco de la promoción del desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores, articulando de manera eficiente los procesos de la entidad a nivel nacional y territorial, reconociendo las necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas, para así contribuir al cumplimiento de la misión del instituto.

- Política ambiental

El ICBF con presencia a nivel nacional, consciente de la mejora continua y de su compromiso con la protección del medio ambiente, promueve la implementación de buenas prácticas ambientales, cumple los requisitos legales y otros requisitos, previene la contaminación y controla los aspectos ambientales asociados a la generación de residuos y consumo de los recursos agua, energía y papel, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas; para con ello contribuir al bienestar de los niños , niñas, adolescentes, jóvenes, familia y colaboradores del ICBF.

- Política de seguridad y política en el trabajo

En el ICBF estamos comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, regional, zonal, encaminados en la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales de los colaboradores, desarrollando acciones preventivas y participativas que fomenten el compromiso de todos frente a la cultura del autocuidado y conlleven a condiciones óptimas de salud física, mental y social. Para ello, anticipamos, reconocemos, evaluamos y controlamos de forma eficaz los peligros, los riesgos, así como las amenazas presentes en el entorno; identificando oportunidades y fortalezas para la mejora continua, respondiendo a los requisitos legales aplicables y otros que suscriba la entidad acorde con las necesidades de los colaboradores y partes interesadas.

Es un compromiso de la alta Dirección liderar el SG-SST promoviendo la consulta y la participación, así como asignando los recursos necesarios para propiciar un ambiente de trabajo sano y seguro.

## **0. INTRODUCCION**

en el centro zonal Sabanalarga del ICBF, en el proceso de primera infancia se trabaja constantemente con los servicios de hcb integral (modalidad comunitaria) HCB fami y dimf (modalidad familiar), CDI y HI (modalidad institucional), con el fin de ayudar a la comunidad enfocándose en los niños de 0 a 5 años y madres de familia vulnerables gestantes y lactantes, para lo cual el ICBF contrata unas entidades administradoras de servicio, que se encargan de operar en las unidades de servicio donde asisten la población beneficiaria antes mencionada por lo cual estas organizaciones son dependientes de contratos directos al ICBF, en los que se debe cumplir con unas obligaciones contractuales. estos contratos manejan unas cláusulas contractuales que están atadas a un lineamiento del ICBF, que contiene obligaciones específicas (6 componentes) y obligaciones generales, en esta se encuentra las obligaciones del sistema de gestión. las cuales tiene una falencia, ya que las entidades administradoras del servicio no cuentan con un sistema de gestión propio, debido a esto deben trabajar bajo el sistema del ICBF y no tiene el recurso humano para organizar la información relacionada con las obligaciones siges, por ende, se creó la necesidad de contar con un estudiante en práctica que se encargue de revisar y organizar la documentación que da cumplimiento a estas obligaciones. que se debe enfocar en mejorar y asegurar que se cumplan los lineamientos dados en el manual operativo en cuanto a los 4 ejes del sistema de gestión de calidad del ICBF. nos organizaremos por los cuatro ejes correspondientes donde se organizaran para una mejor optimización de información, comenzando con ejes de calidad, ejes de seguridad de la información, ejes de seguridad y salud en el trabajo y ejes ambientales, con el fin de establecer contacto con las líderes de las hcb fami donde proporcionaremos ese apoyo para la organización del siges de sus organizaciones con el fin de crear una vía optima en el proceso de formalización de su nuevo contrato y suministrar los formatos autorizados y actualizados por el icbf con el fin de recibir estos registros y sus acciones de mejora y poder hacer posible que las líderes de las hcb fami en un futuro sean capaces de organizar sus siges sin ayuda por parte del icbf y el proceso a formalización de contrato sea más seguro y rápido.

(figura 1)

con los ejes de calidad trabajaremos con las líderes de las hcb fami para la organización de los ítems respectivos a este eje cómo la organización de las hojas de vidas, que cumplan con los requisitos mínimos pedidos por el ICBF y formación académica y cursos óptimos actualizados, socializaciones de las misión y visión de la institución y formatos que abarquen quejas, reclamos y felicitaciones, con los ejes de seguridad de la información ayudando con respaldos de toda la información en caso de pérdida de información garantizar la recuperación de esta, ejes de seguridad y salud en el trabajo y por últimos de ejes ambientales, el objetivo en conjunto de las siges es garantizar las seguridad y la organización de las hcb fami y reforzar esta área que no se estaba tomando en cuenta o actuaba muy poco provocando la omisión de información necesaria para la correcta formalización de los contratos.

## **1. JUSTIFICACION**

Se decidió implementar una guía Sige el cual recopilara, ordenara y agilizar el proceso de organización y realización del Sige de las entidades afiliadas al centro zonal de Sabanalarga atlántico. Los representantes legales de las entidades que en SU MAYORIA son hogares comunitarios y centros de desarrollo infantil no cuentan con una clara organización del Sige ya que se les complicaba la organización y el acceso en algunos formatos y certificados avalados por el ICBF. El manual operativo en el que se da la guía para la organización sige es muy general y no especifica los formatos en los que se debía realizar cada ítem, por lo que en las revisiones Sige se encontraban ítems requeridos, pero en formatos ajenos a los avalados por el ICBF. La falta de experiencia de los representantes legales respecto al Sige es muy notoria, por lo cual se solicitaba ayuda externa a personas que tenían conocimiento en sistemas de gestión, pero no tenían vinculo ni capacitación del Icbf. La falta de organización respecto a las entidades debía mejorar con ayuda del sige el cual se debe realizar con responsabilidad y sin perderle importancia.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el instituto nacional de bienestar familiar se debe tener un control con las cláusulas y tratamiento de datos y archivos además de hacer cumplir el sistema integrado de gestión, que es muy importante para la ejecución óptima de los procesos establecidos en los contratos. Sin embargo, no se estaba ejecutando su respectiva revisión. No contaban con el suficiente personal para realizar esta revisión, por lo cual se buscaba apoyo de parte de empleados practicantes los cuales recibieran una respectiva capacitación e iniciar con estas actividades, primeramente, se realiza la socialización del sistema integrado de gestión del ICBF con respecto a los estatutos establecidos en el manual operativo del marco contractual.

Realizando las primeras revisiones en las Eas integrados a la zonal de Sabanalarga los cuales se les realiza una revisión de calidad en todo aspecto, como una breve revisión al talento humano que las conforma y los protocolos que utilizan para la realización de los objetos establecidos en el contrato. Se socializan capacitaciones con respecto a la seguridad de la información y la seguridad de salud en el trabajo junto a temas ambientales y el mejor manejo de residuos o desechos. Temas que anteriormente no eran tomados muchos en cuenta, pero ahora son importantes tales que son requisitos para poder ejecutar el contrato, y tener planes de prevenciones en caso de que se presenten algunos riesgos que puedan afectar los procesos realizados.

### **3. DELIMITACION**

#### **3.1 DELIMITACION ESPACIAL**

El lugar de desarrollo de prácticas laborales es la central zonal de Sabanalarga del instituto colombiano de bienestar familiar ubicado en la dirección Cra. 18 #22a-2, Sabanalarga, Atlántico.

#### **3.2 DELIMITACION TEMPORAL**

El tiempo que voy a realizar mis labores o practicas son de 6 meses comenzados desde 17 agosto del 2021 hasta 17 de enero del 2022.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Recolectar información y experiencias con el fin de crear confianza en entornos de trabajos en equipos, conocer sobre los procesos que maneja la empresa y desarrollar un lazo con ellos con el fin de mejorar la calidad de mis actividades más allá a la experiencia de un practicante, ejecutar mis labores de manera óptima y ser muy servicial.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Se busca implementar un manual guía de fácil entendimiento en el cual se agilice la socialización y explicación por parte de los profesionales de primera infancia a las entidades con el fin de que los representantes de cada entidad sean capaces de organizar y dar cumplimiento a las obligaciones que se les asignen sin necesidad de ayuda externa. generar una facilitación al acceso de los formatos correspondientes en el manual y fomentar la importancia de operar bajo un sistema de gestión.

## **5. MARCOS DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO TEORICO-CONCEPTUAL**

#### **Norma técnica de calidad en la gestión pública**

En Colombia a través de la Ley 872 de 2003 se dispuso la creación del sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios, norma que en su artículo 6, consagró la obligatoriedad para su reglamentación por parte del Gobierno Nacional, mediante la expedición de una norma técnica de calidad en la gestión pública.

En cumplimiento de lo preceptuado por el referido artículo 6 de la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, se expidió la norma técnica de calidad en la gestión pública – NTC GP 100:2004, la cual sufrió su última actualización, con la expedición del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, generando la norma técnica de calidad en la gestión pública – NTC GP 1000:2009", “con el propósito de que las entidades pudieran mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondieran a las necesidades y expectativas de sus clientes”(ciudadanos) “La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí”. La norma técnica de calidad se rige por unos principios “los cuales se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales”, los que, aplicados por la alta dirección pueden conducir a la entidad a una mejora en su desempeño. (ISOTOOLS,2011)

En Colombia, la Ley N ° 872 de 2003 estableció Según ISOTOOLS (2011) la Gestión de la calidad de las administraciones públicas de energía y otras entidades Proveedores de servicios, la norma establece obligaciones en su artículo 6 Es supervisado por el gobierno nacional y emitido Estándares de calidad técnica en la gestión pública.

De conformidad con el artículo 6 de la Ley N ° 872 de 2003 y el Decreto N ° 4110 de 9 de diciembre de 2004, se emitió la norma técnica de calidad de gestión pública NTC GP 100: 2004, y se realizó la última actualización, y se emitió noviembre de 2009. Decreto N ° 4485 de 18, por el que se establecen las Normas Técnicas de Calidad de la Gestión Pública-NTC GP 1000: 2009 "", con el objetivo de que las entidades puedan mejorar su desempeño y brindar pautas que den respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes "(Ciudadanos) "y promover la adopción de este estándar Un enfoque basado en procesos que incluye la identificación y gestión efectivas de una serie de actividades interrelacionadas". Los estándares de calidad técnica se rigen por los principios de "marco, integración, complementación y desarrollo dentro de los principios constitucionales". La aplicación de estos principios por parte de la alta dirección puede orientar a las entidades para mejorar su desempeño.

### **Talento humano**

Los nuevos sistemas de dirección de las empresas exitosas y competitivas se encaminan hacia una descentralización y polivalencia en el trabajo, donde el liderazgo participativo y la proactividad forman parte de una filosofía de calidad total en el servicio a sus clientes externos e internos. Su premisa fundamental parte de la consideración del recurso humano (de aquí en adelante RR.HH) como una ventaja competitiva básica y real, más allá de los recursos materiales, financieros o tecnológicos con las que cuenta. Hoy por hoy las empresas que empiezan en el mercado sin importar su fin comercial, aceptan que para sobrevivir y desarrollarse deben revalorar y estimular el desarrollo óptimo de las personas que las integran, en tanto que en ellos reside el recurso estratégico más importante el cual permitirá construir organizaciones no solo más productivas y eficientes, sino organizaciones inteligentes; de aprendizaje y de renovación que harán posible el desarrollo integral de la sociedad. Ya que como plantea (Reynoso, 2002) son el factor humano de la calidad o las personas lo que hacen la diferencia. (L.Rodriguez & A.Santofimio, 2016).

Según L.Rodriguez & A.Santofimio (2016) El nuevo sistema de gestión de una empresa exitosa y competitiva avanza hacia Descentralización y versatilidad en el trabajo, liderazgo participativo y Ser proactivo es parte del concepto de brindar servicios integrales de calidad a clientes externos e internos. Su premisa básica es tratar los recursos humanos (en adelante RRHH) como una ventaja competitiva básica y verdadera, superando sus recursos materiales, financieros o técnicos. Hoy, las empresas que ingresan al mercado independientemente de su objeto social reconocen que, para sobrevivir y crecer, deben reevaluar y estimular el mejor desarrollo de sus constituyentes. Entre ellos, se encuentran los recursos estratégicos más importantes, que harán que el establecimiento no sólo una organización más productiva y eficiente.

### **Capacitación de talento humano**

específicamente en relación con los procesos de formación se planteó por parte de los investigadores que para diseñar una estrategia integral de capacitación es necesario llevar a cabo ciertos pasos básicos y generales de forma cíclica. Según Fernando Vargas Zúñiga (2002), en su ciclo de formación por competencias, primero hay que identificar las necesidades de capacitación en los empleados de la empresa, después hay que estructurar la respuesta para tales necesidades, enseguida ejecutar la formación, luego proceder a evaluarla y finalmente certificarla, como se puede apreciar en la Figura 4. Debido a que el proyecto se centró en el diseño de la estrategia integral de capacitación y no en su ejecución, se omitirán los pasos de ejecución y certificación, sin embargo. Se tendrán en cuenta para el desarrollo de los demás, y para que puedan ser implementados posteriormente sin ningún problema. Sin embargo, como la estrategia integral se basará en las normas y titulaciones del sector confección, desarrolladas por la mesa sectorial de la cadena fibra, textil y confección del SENA, se podría decir que la certificación de cierta manera estaría ya dada por dicho organismo. La capacitación en cualquier empresa debe hacerse de forma cíclica, ya que las industrias, tecnologías, operaciones, técnicas de desempeño, evaluaciones y sobre todo las competencias están en constante evolución, por lo que es necesario adaptar todos estos cambios que se pueden dar al interior de una empresa, de un sector y hasta de un país; y de esta forma estar actualizados y aprovechar al máximo las ventajas de capacitación en una

pyme, para que así muestre en un futuro mejores indicadores de productividad y competitividad. (A.Mejia & A.Montoya, 2010)

Según A.Mejia & A.Montoya (2010) Con estos fundamentos, y ya específicamente relacionados con el proceso de formación, los investigadores plantean que para diseñar una estrategia de formación integral es necesario realizar determinados pasos básicos y generales de forma cíclica. Según Fernando Vargas Zúñiga (2002), en su ciclo de capacitación por competencias, primero se debe determinar las necesidades de capacitación de los empleados de la empresa, luego se debe construir una respuesta a tales necesidades, luego realizar la capacitación, luego continuar evaluando y finalmente Autenticarla. Dado que el proyecto se centra en el diseño de una estrategia de capacitación integral en lugar de su implementación, se omitirán los pasos de implementación y certificación. Se tendrán en cuenta en otros desarrollos para que se puedan implementar sin problemas en el futuro. Sin embargo, dado que la estrategia general se basará en las reglas y calificaciones en el sector de la confección desarrolladas por el Consejo de Hilados, Textiles y Confección del CEN, se puede decir que dicha agencia ya cuenta con la certificación de alguna manera. La formación en cualquier empresa debe ser cíclica, ya que las industrias, tecnologías, operaciones, métodos de implementación, evaluación y, lo más importante, las habilidades están en constante evolución, por lo que es necesario adaptarse a todos estos cambios que puedan ocurrir en la empresa, sector. e incluso el país; y así, se actualizará y aprovechará al máximo la capacitación en la pequeña y mediana empresa, para que en el futuro muestre los mejores indicadores de productividad y competitividad.

## 5.2 MARCO LEGAL

- Manual de Contratación v3 del ICBF consiste en la guía para contratar talento humano de calidad
- Anexo Delegación Ordenación del Gasto Manual de Contratación del ICBF - Diario Oficial
- Resolución 10601 del 10 OCT 2016- Modifica resolución No. 1100-15 Adopta Manual de Contratación
- 5460 - Modifica resolución No 1100-15 Adopta el Manuel de Contratación d...
- Resolución 637 de 2016 Por la cual se actualiza el anexo 1 del Manual de Contratación
- Resolución 1313 de 2015 Por la Cual Modifica Resolución 1100 del 10 de marzo de 2015
- Resolución 2585 30 MARZO 2016 - Modificación Manual de Contratación ICBF
- Resolución 4499 - Modifica Resolución No. 1100-15 Adopta Manual de Contratación ICBF
- Resolución 7112 de 2015 la cual Modifica la Resolución 1100 del 10 de marzo de 2016
- Resolución 0406 de 31 enero de 2017 por el cual Actualiza Anexo 1 establecido en resolución 31 de enero de 2017
- Resolución No 0002 de 2020 Por la cual se Designan los Gerentes de Recursos, Proyectos y la Ordenación del Gasto Vigencia 2020
- Resolución No 5206 del 30 de Sep de 2020 por la Cual se Adopta el Manual de Contratación del ICBF
- Resolución 8012 de 2017 Modifica Resolución 1100 de 2015- Adopta Manual Contratación
- Resolución No 8400 - Por la cual se Reglamenta Procedimiento y Funcionamiento Comité de Contratación del ICBF

## **6. LIMITACIONES**

### **6.1 DE TIEMPO**

Durante la ejecución de actividades el tiempo fue una limitante clave, enfocándose en las verificaciones que se debían realizar en un tiempo específico para no afectar el cronograma de trabajo, muchas entidades no presentaban la entrega de sus compromisos a tiempo.

### **6.2 DE ESPACIO**

Durante la ejecución de las actividades y el horario laboral no se presentaron limitaciones espaciales, se obtuvo acceso a todos los documentos que regía mi cargo y documentos fuera de mi cargo.

## **7. DESARROLLO (Actividades específicas y desarrollo de proyecto de mejoramiento propuesto)**

### **Actividades desarrolladas.**

Las actividades laborales tuvieron comienzo el 17 de agosto del 2021 la cual inicio con una inducción y posterior el inicio de las actividades las cuales se organizaron de manera cronológica empezando así, Adquisición de conocimiento en los procesos de apoyo sige y el puesto de trabajo dentro del ICBF en primera infancia y prevención en el centro zonal de Sabanalarga.

Asistencia a capacitaciones sobre instrumentos de organización sige y actualizaciones de formato.

Asistencia a capacitaciones en el ámbito general con motivos de protección familiar e infantil.

Reconocimiento y acceso al sistema sige organizado en el one drive de la empresa en el cual se almacenan la base de datos de contratos y se mantiene al día la coordinación de archivos con las entidades asociadas a los contratos.

Instrucción por parte de compañeros y jefes de trabajos previa a la asignación de mi puesto de trabajo.

Asignación de puesto de trabajo y comienzo de las revisiones Sigee a las entidades.

Citaciones de reuniones con representantes legales de las entidades, en las cuales se realizó la presentación y la socialización de la organización sigee.

Asignación de compromisos sigee a las entidades para su posterior verificación.

Verificación de los compromisos sigee.

Visitas de supervisión a unidades de servicio y CDI

Se realizaron visitas sorpresas al CDI las mercedes en Sabanalarga entorno a calidad de infraestructura y seguridad, riesgos.

Se realizaron visitas sorpresas a unidades de servicios en los corregimientos pertenecientes a Sabanalarga atlántico entorno a la calidad de las prestaciones de servicio realizadas en las unidades.

Se realizaron verificación y revisión de la parte sige y financieros de los contratos con el fin de optimizar la firma de contratos el siguiente año.

### **Análisis de cumplimiento Sigee a las entidades revisadas.**

Las entidades revisadas en su totalidad fueron diez las cuales se les realizó la socialización pertinente y se comprometieron a realizar los compromisos asignados (tabla 2).

En el cual se realizó un proceso de revisiones y correcciones que tardó 12 días por entidad (tabla 3) la cual se va avanzando en cada revisión adicional ordenada por el jefe inmediato.

El proceso utilizado para realizar las revisiones es un proceso sencillo el cual cuentan con pequeños espacios de socialización entre instructor y entidad (figura 2).

Se realizó una consulta sobre el instructivo sigee utilizado y avalado el cual se evidenció el resultado en la organización sigee de las carpetas de las entidades en 2020 las cuales demostraron que el instructivo sigee elaborado con enfoque a las entidades es muy servicial (figura 3).

Aunque mejoró en todo aspecto aún existen ítems en cada eje los cuales se dificultan en ejecutar o realizar (figura 4).

Se examinó el eje de calidad el cual se corroboró que el ítem de la percepción del beneficiario se complica más para entidades en realizar, es un análisis el cual se debe contar con conocimientos básicos estadísticos los cuales ayuden a subsanar el incumplimiento de estos ítems (figura 5).

En el eje de seguridad de la información evidencia la debilidad en la realización del plan de prevención para la recuperación de la información (figura 6).

El eje de seguridad y salud en el trabajo se debe reforzar el plan de prevención de riesgos el cual es uno de los más importantes de este eje. (figura 7).

El eje ambiental se debe realizar los permisos y autorizaciones ambientales, debe ser un trabajo en conjunto con las entidades que rigen estos permisos, la mayoría de las faltas en los permisos son subsanadas con cartas realizadas las cuales no tienen respuestas. (figura 8).

## **Actividades para el desarrollo del Manual Organización Sige para entidades en el centro zonal del Sabanalarga atlántico**

En el icbf se trabaja con el manual operativo sige el cual fue la base para la creación del manual organización sige para entidades en el centro zonal de Sabanalarga atlántico.

Se recolecto información del Criterios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión (tabla 1) en la prestación del servicio de los programas misionales. El cual se receptaron los conceptos para cada ítem sige.

La intranet proporciona los formatos avalados por el icbf los cuales el manual operativo no especificaba lo cual guio a la organización de cada ítem sige de la manera referida en los contratos de tal manera 4.1 Eje de calidad, 4.1.1 conformación del talento humano, 4.1.2 actas de inducción al talento humano, 4.1.3 percepción del beneficiario, 4.1.4 acciones de mejora, 4.1.5 recepción tratamiento y respuestas, 4.1.6 calibración de equipos. 4.2 Eje de seguridad de la información, 4.2.1 cumplimientos de política de seguridad de la información, 4.2.2 compromiso de confidencialidad, 4.2.3 reporte de incidentes de seguridad de la información, 4.2.4 plan de prevención para la recuperación de la información, 4.3 Eje de seguridad y salud en el trabajo, 4.3.1 hoja de vida y certificado del representante de seguridad y salud en el trabajo, 4.3.2 identificación de peligros, 4.3.3 inducción al equipo de trabajo, 4.3.4 informe de entregas de elementos de protección personal. 4.3.5 concepto medico ocupacional, 4.3.6 plan de preparación y prevención ante emergencia, 4.4 Eje ambiental, 4.4.1 buenas prácticas ambientales, 4.4.2 permisos y autorizaciones ambientales, 4.4.3 medida de almacenamiento y manejo de productos químicos, 4.4.4 manejo de residuos especiales o peligros, 4.4.5 plan de saneamiento básico.

Cabe recalcar que el manual operativo y el contrato no mencionan los formatos avalados por el icbf por lo cual llevo a cabo esta recopilación y explicación de cada ítem a organizar lo cual fue clave para la creación del Manual Organización Sige para entidades en el centro zonal del Sabanalarga atlántico.

La organización sige se lleva a cabo en las carpetas virtuales de las entidades sin embargo estas se deben organizar como tal en las carpetas físicas de la ejecución contractual del proceso.

## Desarrollo de proyecto de mejoramiento propuesto

### Objetivos específicos del proyecto

Se llevará a cabo la realización de un instructivo guía del Sige para llevar a cabo la realización del Sige en cada entidad afiliada al centro zonal de Sabanalarga, contando con la inclusión de todos los certificados y formatos requeridos y actualizados que se encuentran en la intranet de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Para su obtención se diseña la siguiente metodología consignada en la tabla 1.

Tabla 1. Metodología Diseño Instructivo

objetivos	actividades	insumos	Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar de manera correcta con respecto al Sige</li> <li>• Optimizar la parte sige del manual operativo</li> <li>• Entregar instrumento sige fácil de entender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento de información</li> <li>• Recopilación de formatos requeridos</li> <li>• Citación de las entidades administradoras de servicio en pro de retroalimentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema actual SiGE</li> <li>• Manuales operativos y guías técnicas.</li> <li>• Capacitaciones Sige</li> <li>• retroalimentaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organización y ejecución Sige más optimizada, entendible por medio de un instructivo básico que permita el cumplimiento del sistema de gestión desde las unidades de servicio.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

Figura x. Contenido Instructivo SIGE

Sistema integrado de gestión		
Es un conjunto de elementos relacionados que permite la orientación y ejecución de actividades para transformar los insumos en resultados, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la empresa o partes relacionadas de la organización.		
Organización de los ejes fundamentales que hacen parte del sistema de gestión integrado.		
La organización del sistema de gestión integrado se debe realizar en la carpeta Sige la cual siempre estará resguardada en la carpeta de las obligaciones generales de la entidad o en la carpeta de evidencias y cláusulas contractuales, los ejes del sige deben ir enumerados por prefijos el cual siempre comenzara con el numero 4 de tal manera		
4. Sige		
4.1 Ejes de calidad		
4.2 Ejes de seguridad de la información		
4.3 Ejes de seguridad y salud en el trabajo		
4.4 Ejes ambientales		
Cada eje tiene sus ítems los cuales se enumeran de manera sucesiva respecto al eje correspondiente.		
Organización Sige		
4.1 Eje de calidad	4.1.1 Hojas de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las hojas de vida deben contar con los requisitos mínimos requeridos por el perfil buscado para la ejecución del contrato (educación formal, cursos específicos de la actividad a desarrollar como diplomados, seminarios, talleres, entre otros y experiencia laboral).</li> <li>Los controles personales (antecedentes penales, contraloría etc.) deben ser actualizados correspondientes a la fecha de ejecución del contrato.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los documentos que estén en la carpeta de hojas de vida deben ser legibles sin importar que sean complementarios</li> </ul>
	4.1.2 Actas de inducción al talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe realizar la socialización de la misión, la visión, principios, objetivos estratégicos del sistema integrado de gestión entre otros temas que hagan parte del contrato actual.</li> <li>• Las actas de inducción tener firmas de asistencias.</li> <li>• Deben tener evidencias de la respectiva socialización.</li> </ul>
	4.1.3 Percepción del beneficiario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe contar con el análisis de las encuestas de satisfacción.</li> <li>• Graficas ilustrando los resultados.</li> <li>• Especificar las muestras analizadas.</li> </ul>
	4.1.4 Acciones de mejoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben realizar acciones de mejoras o correctivas, evidenciar las situaciones encontradas y realizar la respectiva verificación.</li> <li>• Las acciones de mejoras o correctivas se debe realizar en el <a href="#">Formato de acciones de mejora</a> del Icbf.</li> </ul>
	4.1.5 Recepción, tratamiento y respuestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe presentar el protocolo de ejecución de las PQRS</li> <li>• Se debe presentar las actas de apertura de buzones o recolecciones de la información.</li> <li>• Presentar la evidencia de las PQRS.</li> </ul>
	4.1.6 Calibración de equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe presentar el protocolo de calibración de los equipos.</li> <li>• Presentar las actas de calibración de los equipos.</li> </ul>

4.2 Eje de seguridad de la información	4.2.1 certificado de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe evidenciar el <a href="#">Formato de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información</a> diligenciado.</li> <li>• Importante debe estar firmado por el supervisor del contrato.</li> </ul>
	4.2.1 Compromiso de confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe evidenciar con el <a href="#">Formato de confidencialidad</a> del Icbf.</li> <li>• Importante debe de estar firmado por el representante legal de la entidad u organización.</li> </ul>
	4.2.3 Reporte de incidentes de seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de presentarse incidentes de seguridad de la información debe diligenciarse en el <a href="#">Formato de reportes de incidentes de seguridad de la información</a>.</li> <li>• En caso de no presentarse incidentes de seguridad de la información se debe presentar un acta certificando el reporte de no aplica.</li> </ul>
	4.2.4 Plan de prevención para la recuperación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe crear un plan de prevención, recuperación, contingencia y emergencia en <a href="#">Formato plan de prevención y contingencia</a> del icbf.</li> </ul>
4.3 Eje de seguridad y salud en el trabajo	4.3.1 Hoja de vida y certificación del representante de seguridad y salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe presentar la hoja de vida del representante de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Se debe presentar la certificación del representante de seguridad y salud en el trabajo en el <a href="#">Formato de certificación del representante de seguridad y salud en el trabajo</a>.</li> </ul>

	4.3.2 Identificación de peligros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe presentar e identificar los peligros y posibles riesgos en la <a href="#">Matriz de riesgo</a> del Icbf</li> </ul>
	4.3.3 Inducción al equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe realizar la socialización al equipo de trabajo las políticas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>Presentar firmas de asistencias</li> <li>Evidencias de la socialización.</li> </ul>
	4.3.4 Informe de entrega de elementos de protección personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe realizar las entregas de elementos de protección personal en el <a href="#">Formato matriz de epp</a> e <a href="#">Formato informe de entregas de epp</a>.</li> </ul>
	4.3.5 Concepto medico ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe presentar el certificado medico ocupacional</li> <li>Revisar que este autorice para ejecutar sus actividades dentro del contrato actual.</li> </ul>
	4.3.6 Plan de prevención y preparación ante emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe tener un plan de prevención y respuesta ante emergencia, el cual cuente con un protocolo fácil del entender y este debe ser socializado en la inducción al equipo de trabajo</li> </ul>
4.4 Eje ambiental	4.4.1 Buenas practicas ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe evidenciar el certificado de buenas practicas ambientales denominado <a href="#">Formato de cumplimiento de buenas practicas ambientales</a>.</li> </ul>

	4.4.2 Permisos y autorizaciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe evidenciar las actas de visita de estas entidades o las cartas o solicitudes de espera de las visitas.</li> </ul>
	4.4.3 Medidas de almacenamientos y manejo de productos químicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe presentar capacitación idónea a las personas que almacenan y manejan los productos químicos</li> <li>Se debe presentar el formato <a href="#">Manejo seguro de sustancias químicas o peligrosas</a>.</li> </ul>
	4.4.4 Manejo de residuos especiales o peligrosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe presentar y argumentar el manejo de residuos especiales o peligrosos en el formato <a href="#">Manejo adecuado y disposición final de productos especiales o peligrosos</a>.</li> </ul>
	4.4.5 Plan de saneamiento básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe presentar el plan de saneamiento básico</li> <li>Realizar los registros del plan de saneamiento básico</li> </ul>

Control de cambios				
Versión	Fecha de aprobación			DESCRIPCION DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2021	11	22	Se cambio el objetivo y se corrigió el alcance

Elaboro	
Nombres y apellidos	Cargo
Andres Felipe De moya Ortiz	PRACTICANTE

--	--

objetivos	Ejecutar la organización y socialización de manera más clara y optima que su entendimiento sea fácil de acatar por parte de las entidades con las que se trabaja el SIGE
alcance	Este instructivo aplica al centro zonal de Sabanalarga y sus entidades asociadas o afiliadas, aplicando directamente en la organización SIGE que se ejecutan en los contratos actuales.
Responsable	Representantes legales de las entidades y supervisor del contrato

### Análisis comparativo de cumplimiento últimos dos años



Figura 1. Porcentaje de cumplimiento SIGE por ejes del 2020 y 2021

Observaciones: El cumplimiento sige en 2021 mejoro notoriamente gracias al retorno de actividades que no se ejecutaban durante el periodo de pandemia, y el trabajo focalizado por el practicante encargado de este proceso.

Fuente: elaboración propia.



Figura.2.

Tras un análisis se evidencia que el Eje de calidad es el que más se dificulta en realizar por las entidades, este eje se especializa en el talento humano y toma de muestras en áreas de satisfacción de servicio y calidad de este.

Fuente: elaboración propia

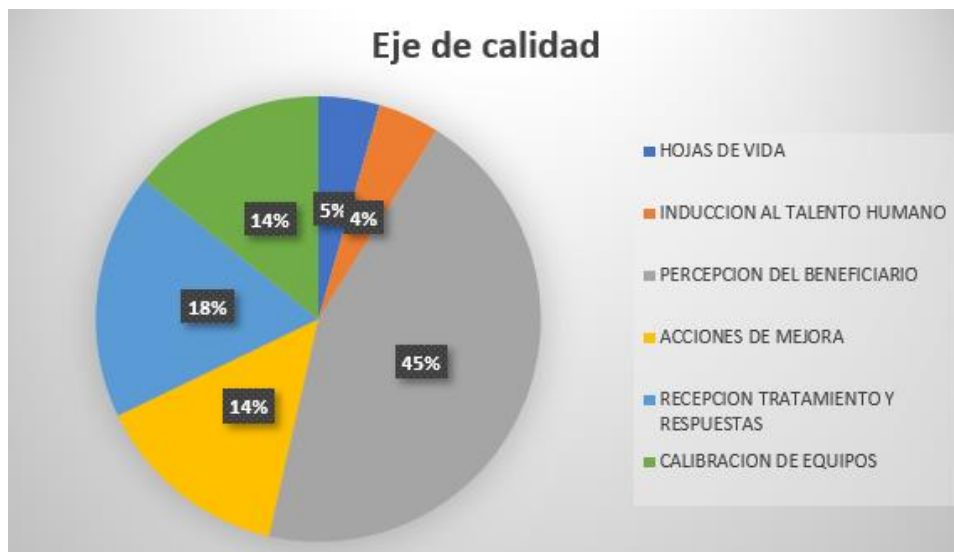


Figura 3.

El eje calidad se evidencia que la dificultad que más se presenta es el ítem de percepción del beneficiario porque este es la realización de un análisis de satisfacción de la totalidad de las unidades de servicio a su cargo.

Fuente: elaboración propia.

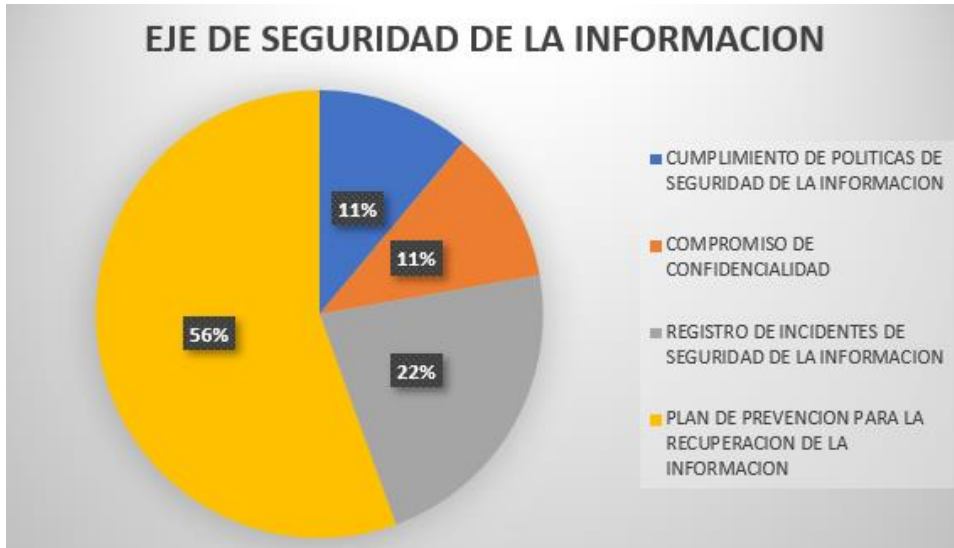


Figura 4.

En el Eje de seguridad de la información se dificulta la realización del plan de prevención para la recuperación de la información, es un formato el cual al realizar se deben tener en cuenta todas las fuentes de riesgos posibles.

Fuente: elaboración propia.

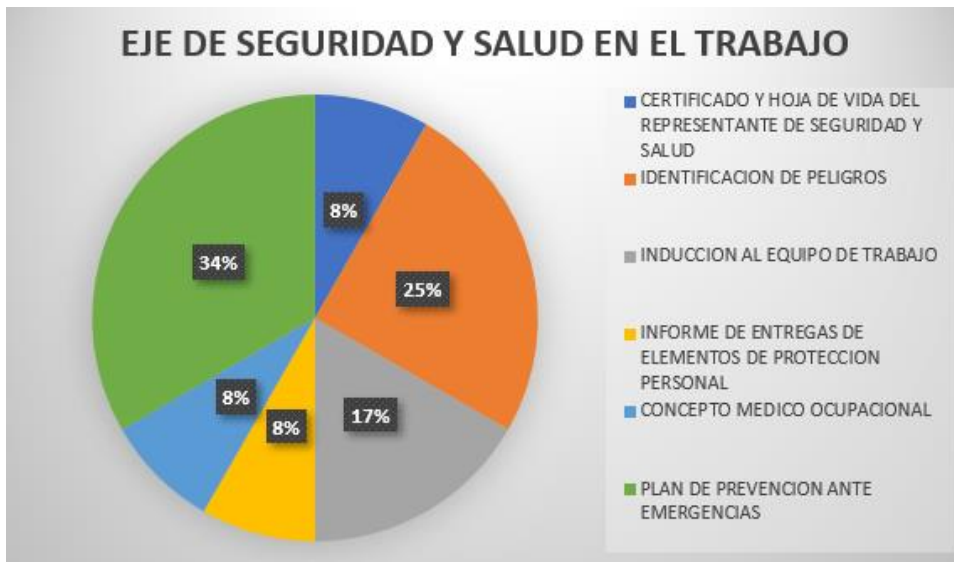


Figura 5.

El eje de seguridad y salud en el trabajo se dificulta la realización del plan de prevención ante emergencia por que este no cuenta con un formato, este se realiza de manera propia adaptado a la funcionalidad en las actividades, infraestructura etc de las entidades.

Fuente: elaboración propia.

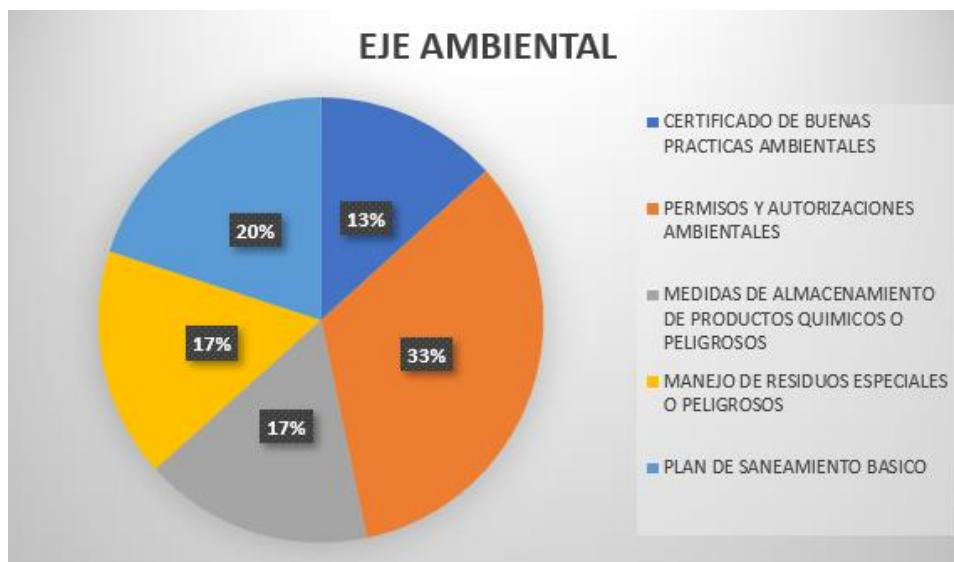


Figura 6.

La dificultad en realizar el ítem de permiso y autorizaciones ambientales es una situación en la cual no se puede controlar mucho, estos ítems se requieren los permiso o autorizaciones de entidades del gobierno las cuales muchas veces no atienden a las solicitudes por parte de las entidades, por lo cual se subsana con las cartas de solicitud de las entidades.

Fuente: elaboración propia.

## **8. CONCLUSIONES**

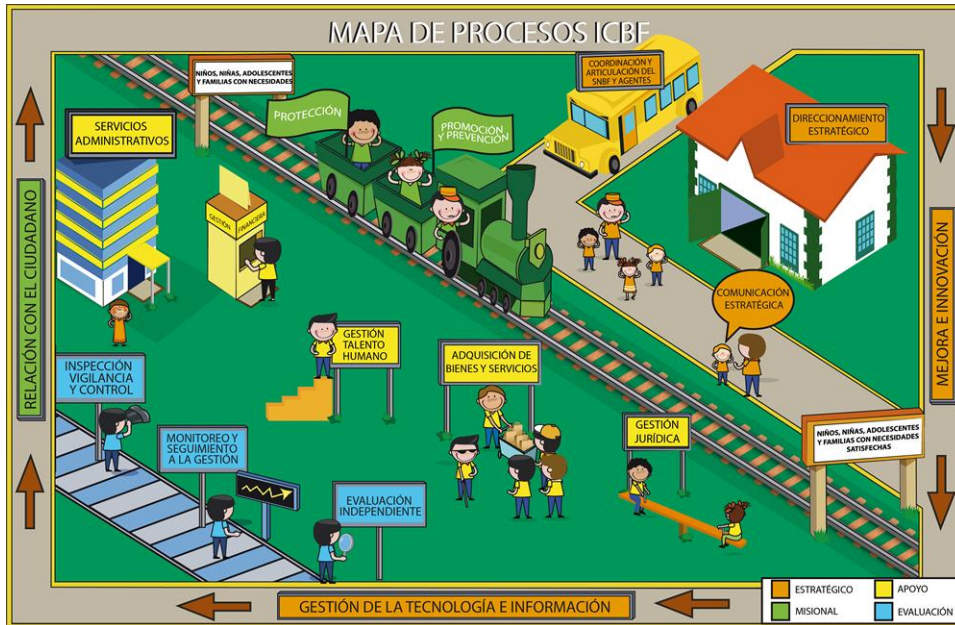
El haber realizado estas prácticas laborales fue de gran utilidad y de máxima adquisición de conocimientos y de experiencias como el trabajo en equipo y en conjunto además de conocer como es el organismo que mueven el funcionamiento de esta empresa, la relevancia de mis labores me motivaron a seguir aumentando la calidad de mi trabajo, al principio de la ejecución de las actividades se me dificultaba entender el lenguaje y manera de trabajar en conjunto pero después fue muy familiar esa manera de trabajar, la adaptación para la ejecución de mis actividades fue muy buena y la evolución enfocada en el proceso Sige me sirvió para identificar esas fisuras la cuales afectan la prestación del servicio, por lo que se comenzó la investigación y probe diferentes métodos para definir un proceso de mejora el cual optimice las actividades con las cuales se tiene que regir el sige, analizando y estudiando los índices y manera de cómo se plantea cada eje y la forma fácil de cómo realizarlos, con la creación de un instructivo enfocado y muy claro para este proceso (anexo).

## 9. REFERENCIAS

- ✓ isotoools excellence. (2011, 3 noviembre). Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública Colombiana. [hipervinculo](#)
- ✓ RODRÍGUEZ DÍAZ, L. A., & SANTOFIMIO MARTÍNEZ, A. D. R. I. A. N. A. C. A. R. O. L. I. N. A. (2016). Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional. [hipervinculo](#)
- ✓ Mejía, A., & Montoya, A. (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo*. [hipervinculo](#)
- ✓ *Contratación*. (2021). Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. [hipervinculo](#)
- ✓ Figura 1. [hipervinculo](#)

## Anexos.

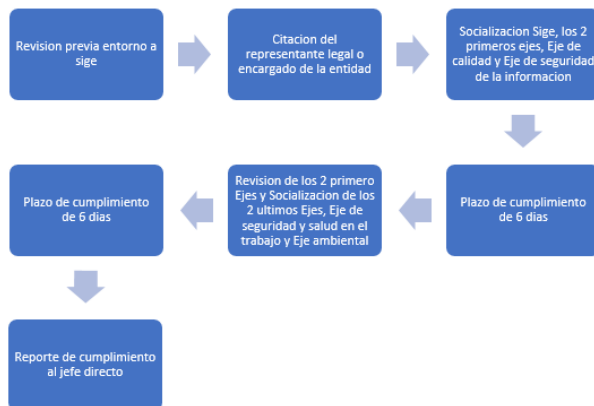
**Anexo 1. Mapa de procesos del ICBF, el cual ilustra la forma organizada de cómo se rigen estos procesos.**



Fuente: ICBF, 2021

## Anexo 2. Proceso de socialización SIGE

PROCESO DE SOCIALIZACION SIGE DURANTE PRACTICAS LABORALES



Fuente: elaboración propia.

Anexo 3.

Listas de entidades verificadas y socializadas en el proceso Sige por Andrés De moya

Contrato	nombre	Socialización sige por parte del practicante	Utilización del instructivo sige
414	Asopafa aguada de pablo	si	Si
418	Asopafa colina	si	Si
424	Asopafa san Carlos	si	Si
425	Asopafa voz del pueblo	si	Si
426	Asopafa Getsemaní	si	Si
428	Asopafa arroyo de piedra	si	Si
429	Asopafa Evaristo Sourdis	si	Si
430	Asopafa repelón	si	Si
431	Asopafa Kennedy	si	Si
457	Asopafa Corsoluz	si	si

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4.

Control y estado Sige de las entidades.

Contrato	Nombre	Observación de Cumplimiento Sige	Tiempos de trabajo
414	Asopafa Aguada de Pablo	Recibió su respectiva socialización, realizo cumplimiento de ítems aleatorios y quedó como compromisos el cumplimiento de los ítems faltantes	12 días
418	Asopafa colina	Cumple parcialmente con el cumplimiento Sige, sin embargo, no cuenta con todos los ítems sige.	12 días

424	Asopafa San Carlos	Cumple parcialmente con el cumplimiento Sige, sin embargo, no cuenta con todos los ítems sige.	12 días
425	Asopafa voz del pueblo	Recibió su respectiva socialización, realizo cumplimiento de ítems aleatorios y quedo como compromisos el cumplimiento de los ítems faltantes	12 días
426	Asopafa Getsemaní	Recibió su respectiva socialización, sin embargo, no cumplió en el plazo establecido	12 días
428	Asopafa arroyo de piedra	Cumple parcialmente con el cumplimiento Sige, sin embargo, no cuenta con todos los ítems sige.	12 días
429	Asopafa Evaristo surdís	Cumple en su totalidad	12 días
430	Asopafa repelón	Cumple parcialmente	12 días
431	Asopafa Kennedy	Cumple en su totalidad	12 días
457	Asopafa corsoluz	Recibió su respectiva socialización, realizó cumplimiento de ítems aleatorios y quedo como compromisos el cumplimiento de los ítems faltantes	12 días

Fuente: elaboración propia.