**GUÍA DE INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA - GUIA**

documento para revisión - versión 3.0 - 2015

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INMOBILIARIA

[**INTRODUCCIÓN** - 1 -](#_Toc439043745)

[**1. ANTECEDENTES** - 3 -](#_Toc439043746)

[1.1. DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR - SPBF Y DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR - SNBF - 3 -](#_Toc439043747)

[1.2. DE LA RENOVACIÓN DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF - 6 -](#_Toc439043748)

[1.3. DEL PLAN INTEGRAL CENTROS ZONALES CON CALIDAD - PICZC Y DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SNAC - 10 -](#_Toc439043749)

[**2. MARCO CONCEPTUAL** - 14 -](#_Toc439043750)

[**3. OBJETIVOS Y ALCANCE** - 17 -](#_Toc439043751)

[3.1. OBJETIVO GENERAL - 17 -](#_Toc439043752)

[3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS - 17 -](#_Toc439043753)

[3.3. ALCANCE - 17 -](#_Toc439043754)

[**4. CENTROS ZONALES** - 19 -](#_Toc439043755)

[4.1. CLASIFICACIÓN DE CENTROS ZONALES - 20 -](#_Toc439043756)

[4.2. ESPACIOS PARA UN CENTRO ZONAL - MODELO IDEAL - 21 -](#_Toc439043757)

[4.2.1. Zonas de Protección – Restablecimiento de Derechos - 22 -](#_Toc439043758)

[4.2.2. Zonas de Prevención – Asistencia Técnica - 24 -](#_Toc439043759)

[4.2.1. Zonas de Servicio y Atención al Ciudadano - 24 -](#_Toc439043760)

[4.2.2. Zonas Comunes - 25 -](#_Toc439043761)

[4.2.3. Zonas Administrativas - 26 -](#_Toc439043762)

[4.2.4. Zonas de Apoyo - 26 -](#_Toc439043763)

[**5. REGIONALES** - 29 -](#_Toc439043764)

[5.1. CLASIFICACIÓN DE REGIONALES - 30 -](#_Toc439043765)

[5.2. ESPACIOS PARA UNA REGIONAL - MODELO IDEAL - 32 -](#_Toc439043766)

[5.2.1. Zona Administrativa - 32 -](#_Toc439043767)

[5.2.2. Zona de Atención al Ciudadano - 33 -](#_Toc439043768)

[5.2.3. Zona de Protección – Restablecimiento de Derechos: - 33 -](#_Toc439043769)

[5.2.4. Zona de Prevención – Asistencia Técnica - 34 -](#_Toc439043770)

[5.2.5. Zonas Comunes - 35 -](#_Toc439043771)

[5.2.6. Zonas de Apoyo - 35 -](#_Toc439043772)

[**6. GENERALIDADES A TENER EN CUENTA** - 38 -](#_Toc439043773)

[6.1. CONDICIONES URBANAS - 38 -](#_Toc439043774)

[6.2. CONDICIONES TÉCNICAS - 40 -](#_Toc439043775)

[6.2.1. Instalaciones - 40 -](#_Toc439043776)

[6.2.2. Seguridad - 41 -](#_Toc439043777)

[6.2.3. Comodidad - 42 -](#_Toc439043778)

[6.2.4. Accesibilidad - 45 -](#_Toc439043779)

[6.2.5. Ambiental - 45 -](#_Toc439043780)

[6.3. OTROS LINEAMIENTOS DE DISEÑO INSTITUCIONAL - 45 -](#_Toc439043781)

[**ANEXOS** - 51 -](#_Toc439043782)

**LISTA DE IMÁGENES**

[Imagen 1. Estructura Organizacional conforme al Decreto 987-2012 - 9 -](#_Toc439044740)

[Imagen 2. Mapa de Procesos ICBF - 15 -](#_Toc439044741)

[Imagen 3. Macro procesos estructurados en SIGE - 21 -](#_Toc439044742)

#### 

**LISTA DE TABLAS**

[Tabla 1. Categorización PICZC - 20 -](#_Toc439044755)

[Tabla 2. Clasificación de Regionales - 30 -](#_Toc439044756)

[Tabla 3: Resumen Art. 3º, 4º 5º de la Resolución 2859 - 2013 - 31 -](#_Toc439044757)

**LISTA DE ANEXOS**

**Anexo 1.** Lineamientos eje estratégico – Infraestructura física y tecnológica adecuada para centros zonales y seccionales con calidad – Dic 2009

Radicado I-2010-002087-NAC - Zonas comunes en Centros Zonales – Feb 2010;

Radicado I-2010-014124-NAC - Proyecto de lineamientos eje estratégico - Infraestructura física y tecnológica adecuada para Regionales con calidad - Dic 2010

**Anexo 2**. Guía de Infraestructura Administrativa para Centros Zonales - Versión 1.0 - denominada en su momento “Lineamientos técnicos de infraestructura para Centros Zonales - Dic 2010

**Anexo 3.** Guía de Infraestructura Administrativa para Centros Zonales - Versión 2.0 - denominada en su momento “Lineamientos Centros Zonales con calidad - Dic 2013

**Anexo 4.** Procedimiento de gestión de proyectos de infraestructura PR7 MPA1 P5

**Anexo 5.** Manual del Sistema Integrado de Gestión MC01.MPE1

**Anexo 6.** Normograma Guía de Infraestructura Administrativa

**Anexo 7.** Fichas técnicas de requerimientos por espacio Centros Zonales y Regionales

**Anexo 8.** Lineamientos básicos de ACC Puntos de atención, perteneciente al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, elaborado por el CIDCCA , Comité técnico; Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible.

# INTRODUCCIÓN

El **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF**, creado en 1968, es una 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. El ICBF con sus servicios brinda atención a niños y niñas, adolescentes y familias, especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, insolvencia o vulneración de sus derechos. Tiene presencia en todo el territorio colombiano, en los niveles nacional, departamental, distrital, municipal y en resguardos o territorios indígenas, a través de 33 Regionales, 208 centros zonales y 14 Unidades Locales en todo el país, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus servicios.

De conformidad con el artículo 44 de la Constitución Política incluido en el ***Título II De los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo II: De los derechos sociales, económicos y culturales:***  *“Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.”*

Por otro lado a fin de garantizar estos derechos, se emitió desde el Gobierno colombiano el Código del Menor[[1]](#footnote-1), que fuera derogado en el año 2006 por la **Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia**, que determinó en su artículo 41 que: “*El Estado es el contexto institucional en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes*”, y el numeral 3 del mismo artículo indica que debe “*Garantizar la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de las políticas públicas de niñez y adolescencia, en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal para asegurar la prevalencia de sus derechos*”

El ICBF como ente rector del **Sistema Nacional de Bienestar Familiar** y prestador del **Servicio Público de Bienestar Familiar**, debe garantizar y proteger la cobertura y calidad de los derechos mencionados y prestar atención de manera integral asegurando servicios que mejoren las condiciones de vida para los niños, niñas, adolescentes y en general de todos sus usuarios.

Los colaboradores que conforman la estructura organizacional de la entidad deben contar con la infraestructura requerida y los espacios adecuados para la atención y seguimiento de los programas misionales que desarrolla el ICBF, es así que se ha desarrollado esta **Guía de Infraestructura Administrativa – GUIA** diseñada para recopilar, actualizar y ajustar los lineamientos de diseño necesarios para la construcción de nuevas unidades aplicativas de Centros Zonales y Regionales a nivel nacional, y que sirvan como referencia en la organización espacial para las adecuaciones de infraestructuras existentes de carácter administrativo en las que se puedan aplicar.

# ANTECEDENTES

## 1.1. DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR - SPBF Y DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR - SNBF

Con la entrada en rigor del SNBF el papel de ente rector, coordinador y articulador que tiene el ICBF se orienta a trazar líneas de política, estándares de monitoreo y seguimiento técnico, en apoyo de las demás entidades responsables de los derechos para que cumplan con las obligaciones que les corresponden. Como coordinador del Sistema, deberá promover el direccionamiento y articulación de las acciones pertinentes en los espacios a los que haya lugar, con el fin de que las entidades responsables de la garantía de los derechos de la infancia y la adolescencia adelanten las acciones para prevenir la amenaza o la vulneración de los mismos, o asegurar oportunamente su restablecimiento inmediato.

En el ámbito nacional, el ICBF ejerce la secretaría técnica del Consejo Nacional de Política Social y del Comité Ejecutivo del SNBF. En los ámbitos departamental, distrital y municipal debe cumplir dos roles: por un lado, realizar la coordinación técnica de las mesas departamentales, municipales y distritales de infancia, adolescencia y familia, teniendo en cuenta que dichas mesas fungen como coordinadoras del SNBF y, por otro, brindar asistencia técnica a los entes territoriales para el diseño y ejecución de las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia, teniendo en cuenta el desarrollo de acciones articuladas de asistencia técnica con los demás agentes del SNBF del orden nacional.

Es así que vale la pena hacer un recorrido por la normatividad, que permita establecer y entender la dinámica de funcionamiento que le compete al ICBF y sus aspectos más relevantes:

Ley 75 de 1968 *- Vigente*

* Se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Ley 7 de 1979 *- Vigente.*

* Se dictan normas para la protección de la niñez, se establece el SNBF y se reorganiza el ICBF.
* Define el bienestar familiar como un servicio público que debe ser prestado por el Estado a través del SNBF, entidades u organismos oficiales y privados autorizados.
* Determina los fines del SNBF, los actores que lo constituyen y al ICBF como su coordinador, así como sus ámbitos y niveles de su actuación (nacional, departamental y municipal).

Decreto 2388 de 1979 *- Tácitamente derogado por el Decreto 1137/ 1999.*Decreto 1471/1990 *- Vigente.*

* Define el Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF), el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) y los actores que integran el SNBF, y distingue entre agentes adscritos y vinculados al Sistema.
* Define el SNBF como la concurrencia de entidades públicas y privadas de acuerdo con su competencia y el ICBF como coordinador de la integración funcional de dichas entidades.
* Incluye a las cajas de compensación familiar en el SNBF.

Decreto 1137 de 1999 - *Derogado parcialmente por el Decreto 936 de 2013.*

* Organiza el Sistema Administrativo de Bienestar Familiar y reestructura el ICBF.
* Define nuevamente el concepto de Bienestar Familiar, retomando lo establecido en la normatividad anterior. Determina los objetivos del SNBF, sumando a los ya establecidos, nuevos objetivos. Establece los fines y reitera la coordinación del SNBF, en cabeza del ICBF.
* Define los integrantes y los niveles del Sistema, avanzando en relación con la normatividad precedente en la instauración de competencias para el ICBF, los departamentos, distritos y municipios; incluye el concepto de gestión territorial del Sistema.
* Se crean los consejos o comités departamentales, municipales o distritales para la política social, como condición para la articulación funcional de los agentes del SNBF. Asigna como competencia de alcaldes y gobernadores, la integración y fijación de funciones de tales consejos, según el caso, los cuales deberán contar con un subcomité o subcomisión permanentes, encargados del análisis y políticas de infancia y familia.
* Asigna al Director Regional del ICBF la responsabilidad de conformar consejos municipales de política de infancia y familia en las entidades territoriales en donde no existan.
* Este decreto establece que los consejos o comités recomendarán los planes y programas que deban adoptarse en materia de infancia y familia; propugnarán por fortalecer el SNBF en su respectiva jurisdicción; realizarán evaluaciones periódicas sobre la marcha del mismo; formularán recomendaciones para garantizar su adecuado desenvolvimiento; y contribuirán a las políticas de control de los agentes prestadores del Servicio de Bienestar Familiar.

Ley 1098 de 2006 o Código de la Infancia y la Adolescencia *- Vigente.*

* Define las políticas públicas de infancia y adolescencia, sus objetivos y principios rectores, y determina como responsables indelegables de éstas políticas al presidente, los gobernadores y los alcaldes.
* Dispone la obligación de contar en el territorio con una política pública diferencial y prioritaria de infancia y adolescencia que proporcione la articulación entre los Consejos Municipales, Asambleas y Congreso Nacional, para garantizar la asignación de recursos que permitan la ejecución de la misma.
* Creó el Consejo Nacional de Política Social como el ente responsable de diseñar la política pública, movilizar y apropiar los recursos presupuestales y dictar líneas de acción para garantizar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes y asegurar su protección y restablecimiento en todo el territorio nacional.
* Ordena que en todos los departamentos y municipios exista y sesione el Consejo de Política Social presidido por el gobernador y el alcalde, respectivamente. Plantea que los Consejos deberán, a falta de centro zonal del ICBF, ejercer la coordinación del SNBF y rendir informes periódicos a las Asambleas departamentales y Consejos Municipales.
* Establece la función del ICBF como ente articulador del SNBF.

Decretos 4155 y 4156 de 2011 *- Vigente.*

* Con estos decretos se crea el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), el cual lidera el sector de la inclusión social y la reconciliación; se cambia la adscripción del ICBF a dicho sector y se establece que el DPS hará parte del SNBF.

Decreto 936 de 2013 *- Vigente.*

* Redefine el SNBF y el SPBF a la luz de la Ley 1098 de 2006.
* Define los agentes del SNBF en los ámbitos nacional, departamental y municipal.
* Presenta el esquema de operación del SNBF con base en las instancias de coordinación y articulación que son de cuatro tipos: decisión y orientación; operación; desarrollo técnico; y participación.
* Crea un Comité Ejecutivo del SNBF y define sus funciones
* Define las funciones del ICBF como ente rector, articulador y coordinador del SNBF.
* Establece responsabilidades generales de los agentes del orden nacional en el marco del SNBF.
* Establece responsabilidades de los entes territoriales en el marco del SNBF.
* Plantea la publicación de un manual operativo del SNBF.

## DE LA RENOVACIÓN DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF

Para finales del 2011, el ICBF modifica la estructura organizacional buscando fortalecer las acciones de prevención y guiando sus esfuerzos misionales hacia poblaciones específicas: primera infancia, niñez y adolescencia, y familia y comunidades, dada la siguiente reglamentación:

* **Decreto No. 4155 del 3 de noviembre de 2011:** Por el cual se transforma la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, Acción Social, en Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, perteneciente al Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, y se fija su objetivo y estructura.
* **Decreto No. 4156 del 3 de noviembre de 2011:** Por el cual se determina la adscripción del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar al DPS y se dictan otras disposiciones.
* **Decreto No. 0987 del 14 de mayo de 2012:** Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras y se determinan las funciones de sus dependencias.
* **Decreto No. 0988 del 14 de mayo de 2012:** Por el cual se modifica la planta de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras y se dictan otras disposiciones

Actualmente los pilares del ICBF han sido definidos como se plantea a continuación:

**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.

**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.

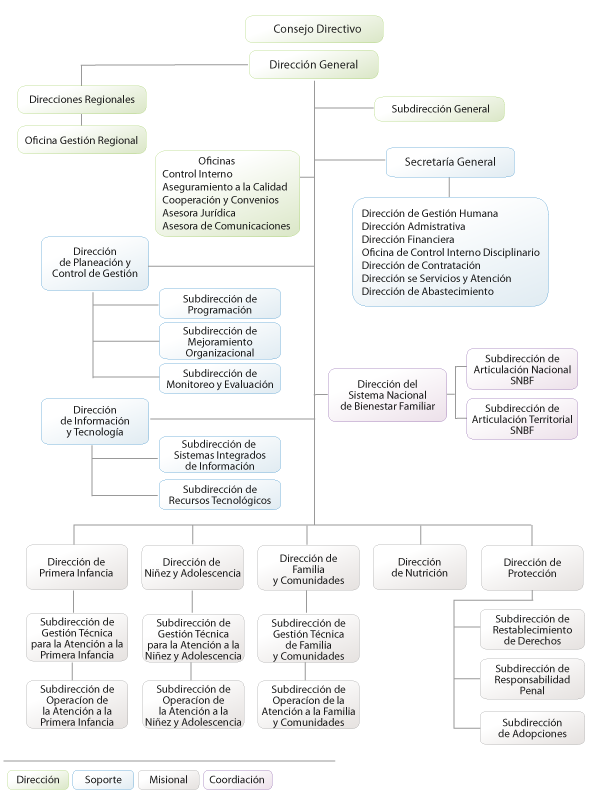
**Objetivos Institucionales:**

* Ampliar cobertura y mejorar calidad en la atención integral a la primera infancia.
* Promover los Derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevenir los riesgos o amenazas de vulneración de los mismos.
* Fortalecer con las familias y comunidades las capacidades para promover su desarrollo, fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y prevenir la violencia intrafamiliar y de género.
* Promover la seguridad alimentaria y nutricional en el desarrollo de la primera infancia, los niños, niñas y adolescente y la familia.
* Garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en coordinación con las instancias del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
* Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servidores, áreas y niveles territoriales; el apoyo administrativo a los procesos misionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos.

**Pilares Estratégicos:**

* Cultura de la gestión de la calidad en la prestación del servicio del ICBF, basada en la evaluación y supervisión.
* Modelo de gestión del conocimiento en el ICBF que redunde en la cualificación de la atención en todos los niveles.
* Principios de transparencia y buen gobierno, que promuevan el control social a través del acceso a la información, la participación ciudadana, el diálogo de saberes, y la rendición pública de cuentas.
* Sistemas de información del ICBF integrados y articulados.
* Sistema Nacional de Bienestar Familiar articulado entre las áreas misionales y las instituciones responsables de garantizar y restablecer los derechos de la infancia y la adolescencia a nivel territorial, nacional e internacional.

La estructura organizacional vigente, se presenta en la siguiente imagen.



#### Imagen 1. Estructura Organizacional conforme al Decreto 987-2012

## DEL PLAN INTEGRAL CENTROS ZONALES CON CALIDAD - PICZC Y DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SNAC

Previo a la publicación y entrada en vigencia de la Ley 1098 de 2006, el ICBF promulgó la **Resolución 1616 de 2006[[2]](#footnote-2),** donde se fijó la estructura interna del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el nivel Regional y Municipal, con el fin de brindar cobertura en todo el territorio a través de las Regionales y los Centros Zonales, en esta misma resolución se determinaron las funciones de estas unidades aplicativas.

El funcionamiento de las Regionales y Centros Zonales a nivel nacional para la fecha de estos cambios no era el deseado, por lo cual cumpliendo con estas premisas, en el año 2008, el ICBF definió como una de sus prioridades desde la Dirección General, la implementación del **Plan Integral Centros Zonales y Regionales con Calidad - PICZC**, definiendo las acciones y lineamientos en cuatro ejes estratégicos principales : *1)* *Servicios de Calidad, 2) Funcionarios Integrales, 3) Infraestructura Física y Tecnológica Adecuada, y 4) Usuarios Satisfechos*.

El PICZC entregó a la Dirección Administrativa los ***Lineamientos del Eje Estratégico – Infraestructura Física y Tecnológica Adecuada para Centros Zonales y Seccionales con Calidad* (Anexo 1)** a finales del 2008 y se dieron alcances con los radicados I-2010-002087-NAC, I-2010-014124-NAC, de la Dirección General, documentos adjuntos en el **Anexo 1**, que a la fecha de elaboración de esta GUIA, no presentan modificaciones.

Para el eje específico de **Infraestructura Física y Tecnológica Adecuada**, la Dirección Administrativa del ICBF, a través del Grupo de Infraestructura Inmobiliaria, se sustentó en los lineamientos recibidos, teniendo en cuenta las zonas necesarias, consecuentes con la relación de función–espacio y desde las cuales se pueda corresponder a la estructura de la Ley de Infancia y Adolescencia. En respuesta a lo anterior y de manera conjunta con las distintas áreas involucradas, trabajó en el diseño de lineamientos de construcción aplicables a este tipo de infraestructuras y emitió la primera versión de la Guía de Infraestructura Administrativa en el año 2010 **(Anexo 2)** y la versión 2.0 hacia el año 2013 **(Anexo 3)**

Por otra parte mientras el Instituto adelantaba y ejecutaba el PICZC, el Gobierno Nacional promulgaba dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014[[3]](#footnote-3), el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, sustentado en el siguiente artículo:

Artículo 234. *Servicio al ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía,* ***proveerán la infraestructura adecuada***[[4]](#footnote-4) *y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.*

Lo anterior dio origen al Decreto 2623 de 2009, por medio del cual se creó el **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNAC,** donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos, que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano; el artículo 4 describe claramente el alcance del *Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.*

Lo anterior, aúna esfuerzos en el cumplimiento de la Ley 489 de 1998 art. 32, la cual establece que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Esta iniciativa del Gobierno Nacional, incluyó 20 entidades piloto para la evaluación y la asesoría en el diseño de puntos de atención; el ICBF hacía parte de estas entidades priorizadas y oportunamente se incluyeron algunas observaciones en los proyectos de infraestructura en ejecución de Regionales y Centros Zonales.

En armonía con la normatividad anterior y en aras de fortalecer su impacto, se emitió el documento **CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”,** cuyo objetivo central es: *contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional”*; y el Documento CONPES 3650 de 2010, “Estrategia Gobierno en Línea” el cual tiene por objeto *contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redunda en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación*.”

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar continuó trabajando en los ajustes requeridos para responder de manera efectiva a los requerimientos del servicio, es así que mediante Decreto 987 de 2012 modificó la estructura y se determinaron las funciones de sus dependencias. Con estas modificaciones se hizo necesario ajustar también la estructura en el nivel zonal y regional, por lo que se promulga la **Resolución 2859 de 2013[[5]](#footnote-5).**

Con la expedición de la mencionada resolución y con el propósito de articular las disposiciones legales aplicables al Servicio de Bienestar Familiar, con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, en decisión conjunta con la Dirección de Servicios y Atención; la Dirección Administrativa procede mediante este documento a la actualización de la Guía de Infraestructura Administrativa - GUIA, por parte del Grupo de Infraestructura que responde a:

* Lo dispuesto en el artículo 2 de la **Resolución 60 de 2013[[6]](#footnote-6),** en donde se señalan las funciones específicas del **Grupo de Infraestructura Inmobiliaria**, en el numeral 2, se establece que el Grupo es encargado de: “*Elaborar y coordinar el adecuado proceso de diseño, remodelación, construcción, adecuación y dotación de los inmuebles de la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General.”*
* Además responde a la Estructura de la Documentación del ***Sistema Integrado de Gestión*** – **SIGE**, que en el Nivel Quinto incluye las Guías, los Instructivos, Protocolos, Instrumentos y Publicaciones. Esta GUIA deberá legalizarse como parte del **Procedimiento de Gestión de Proyectos de Infraestructura PR7 MPA1 P5 (Anexo 4)** que corresponde al Proceso de Gestión Administrativa perteneciente a los Macroprocesos de Apoyo y Gestión de Soporte, o a los que se considere pertinente por parte de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional de la Dirección de Planeación y Gestión de Control del ICBF.

# MARCO CONCEPTUAL

En el marco de la Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y Adolescencia, es posible inferir e identificar el requerimiento físico de espacios de acuerdo a los procesos misionales de protección y prevención[[7]](#footnote-7) que se desarrollan en los Centros Zonales y Regionales; por un lado los de **Protección**, donde se garantiza el restablecimiento de los derechos y donde los conceptos emitidos por los profesionales del equipo técnico interdisciplinar tienen carácter de Dictamen Pericial[[8]](#footnote-8); y por otro los que atienden y realizan seguimiento a los programas tendiente a la **Prevención** de la vulnerabilidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Al hablar de procesos misionales es necesario referirse también a los demás procesos que se requieren para la prestación del servicio, por tanto se remite al ***Sistema Integrado de Gestión SIGE*** del ICBF, que está conformado por los ejes de: *Gestión de Calidad SGC, Gestión Ambiental-SGA, Gestión de Seguridad de la Información-SGSI y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-SST.*

En este sentido, las certificaciones otorgadas por el **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación– ICONTEC** al ICBF, atienden las siguientes normas:

* NTC ISO 9001:2008: Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
* NTCGP 1000:2009: Sistema de Gestión de Calidad. Para la rama ejecutiva del poder

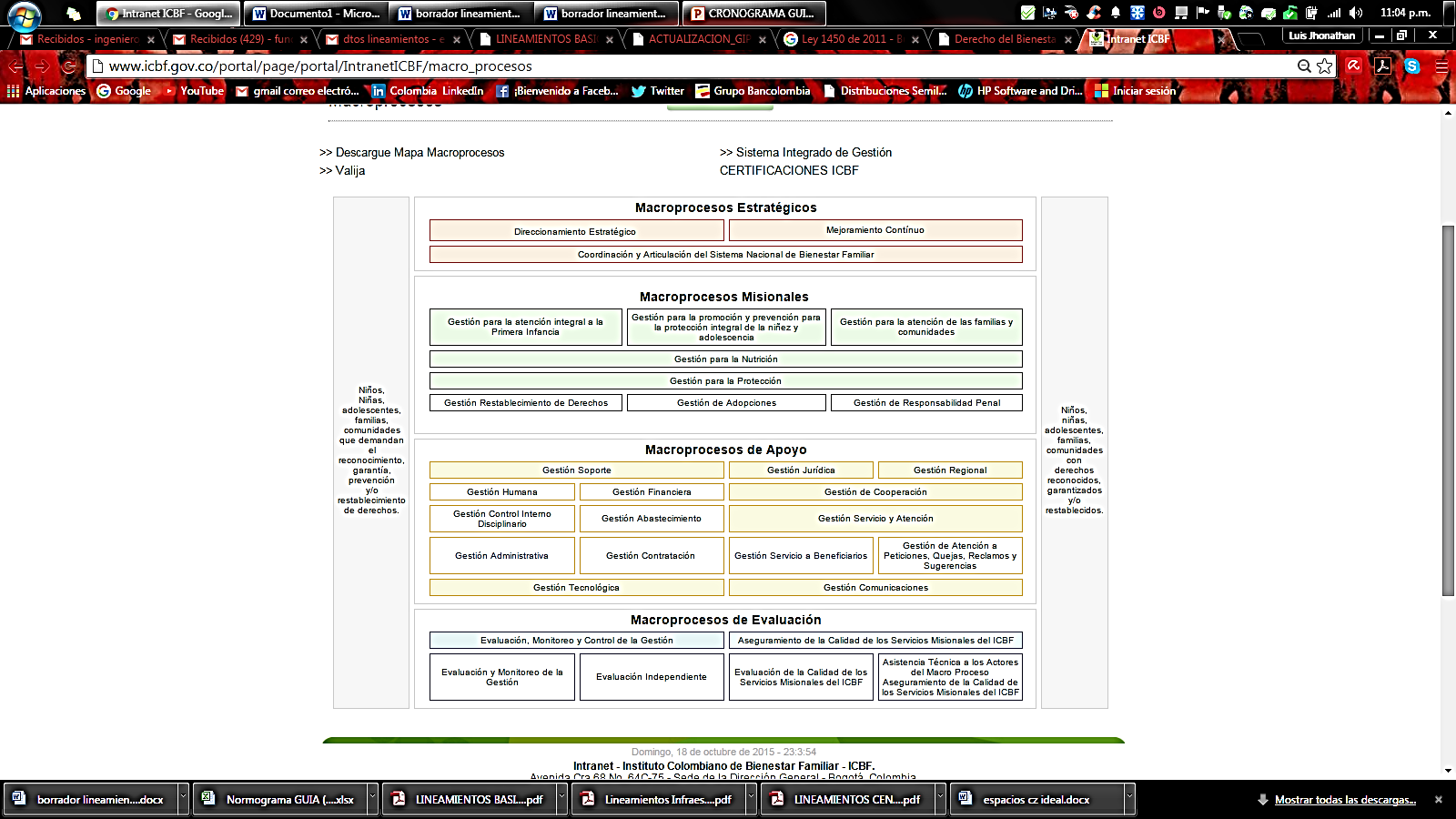
público y otras entidades prestadoras del servicio. Requisitos.

* NTC ISO 14001:2004: Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos
* ISO/IEC 27001:2006: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Este manual

incluye la Declaración de Aplicabilidad en el Anexo 7 Declaración de Aplicabilidad

* NTC-OHSAS 18001:2007: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Dentro del SIGE se plantean cuatro macro procesos: **Estratégicos, Misionales, de Apoyo, y de Evaluación** y su alcance en el ámbito geográfico aplica para las 33 Regionales, sus Centros Zonales y la Sede de la Dirección General, ver imagen 2.



#### Imagen 2. Mapa de Procesos ICBF

Para efectos de esta GUIA se delimitarán las relaciones de función – espacio en las unidades aplicativas respondiendo a dos procesos específicos, que se describen a continuación:

* *Procesos misionales:* corresponden a todos aquellos que proporcionan el cumplimiento de la misión y visión del ICBF y la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, para el fortalecimiento de las acciones para preservar, proteger, y restituir el ejercicio integral de los derechos de la infancia, la niñez, la adolescencia y la familia.
* *Procesos de apoyo:* son todos aquellos procesos que dan soporte operativo y administrativo a los procesos misionales, están relacionados con la provisión de los recursos institucionales que se requieren para cumplir la misión. además se incluye en esta categoría el apoyo a los procesos estratégicos y de evaluación.

En el Capítulo 6 *Gestión de Recursos* del **Manual del Sistema Integrado de Gestión[[9]](#footnote-9)** **(Anexo 5),** el numeral 6.3., describe la infraestructura física y tecnológica con la que se cuenta a nivel nacional para el cumplimiento de la misión de la entidad y se especifica que los procedimientos relacionados con la infraestructura física y de mantenimiento de la misma al interior del ICBF, están relacionados en el Proceso Gestión Administrativa, y las rutas de atención de los procesos misionales, se encuentran relacionadas en los Lineamientos Técnicos que hacen parte del SIGE en el nivel cuarto.

# OBJETIVOS Y ALCANCE

Esta GUIA es una herramienta de referencia para la planificación de proyectos nuevos de infraestructura de tipo administrativo del ICBF, los objetivos y el alcance se especifican a continuación:

## 3.1. OBJETIVO GENERAL

Actualizar los lineamientos para la construcción y dotación de Centros Zonales y Regionales, principales unidades de servicio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Revisar normatividad vigente aplicable a los proyectos nuevos de infraestructura administrativa del ICBF para la articulación con los lineamientos de la Dirección General y el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
* Responder desde la estructuración a la etapa de maduración de proyectos de los requerimientos de infraestructura para los servicios que se prestan en los centros zonales, articulando de manera conjunta la visión interdisciplinar de las diferentes áreas del Instituto
* Publicar los lineamientos de construcción desde la Dirección Administrativa, específicamente del Grupo de Infraestructura Inmobiliaria, para Regionales y Centros Zonales a nivel nacional.

## ALCANCE

El alcance de esta GUIA en esta nueva versión que articula las propuestas del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y los lineamientos del ICBF, está direccionada a definir espacios para construcciones nuevas de Centros Zonales y Regionales del ICBF a nivel nacional.

Este documento tiene carácter interno dadas las infraestructuras de las que trata: Centros Zonales, las Regionales y de la institución a nivel nacional, que además están a cargo de la Dirección Administrativa y en específico de su Grupo de Infraestructura, no obstante servirá de herramienta a todas las partes involucradas en el momento de la contratación y ejecución de obras en este tipo de inmuebles, por tanto se adjunta a esta GUIA el listado de normas vigentes aplicables al momento de su elaboración, como parte del alcance (Normograma), no obstante, deben tenerse en cuenta todas las demás que apliquen a los procesos de construcción y especialmente al de oficinas administrativas para el ICBF al momento del requerimiento**. (Anexo 6)**

El desarrollo de las zonas y espacios físicos adecuados dentro de los Centros Zonales y Regionales y contenidos en la presente GUIA, responden a: la reglamentación interna vigente, a los lineamientos que en su momento entregó el PICZC y al Sistema Integrado de Gestión. Sin embargo es importante tener en cuenta que también es la consolidación del resultado de buenas prácticas y la experiencia ganada en estos años de implementación desde el punto de vista técnico del Grupo de Infraestructura Inmobiliaria GII de la Dirección Administrativa como responsable del Procedimiento de Gestión de la Infraestructura a nivel nacional.

# CENTROS ZONALES

La Resolución 2859 de 2013 describe que: “*El Centro Zonal es la dependencia encargada de desarrollar dentro de su área de influencia la coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, coordinar la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar y la implementación de la política de protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, el bienestar de las familias y comunidades, y el desarrollo del sistema de responsabilidad penal para adolescentes*.”

Los centros zonales desempeñan funciones que requieren de una infraestructura física ajustada a las normas y que responda a los requerimientos de los programas y usuarios.

Las funciones de los centros zonales en relación con los servicios y atención que se prestan son:

• *Implementar los lineamientos técnicos, procesos y procedimientos de prestación del servicio al ciudadano*

*• Implementar planes de mejoramiento de los canales de servicio en el Centro Zonal y las estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención.*

*• Realizar mediciones y análisis de la satisfacción de los niños niñas, adolescentes, familias beneficiarías y ciudadanía en general frente a la prestación del servicio*

*• Aplicar los instrumentos de caracterización de la población que accede a los servicios del ICBF.*

*• Realizar a nivel municipal la difusión del portafolio de servicios del ICBF.*

## CLASIFICACIÓN DE CENTROS ZONALES

Cuando se inició el Plan Integral Centros Zonales con Calidad – PICZC en el año 2007, se contaba con 200 centros zonales a nivel nacional, a la fecha de actualización de este documento, son un total de 208.

El aumento responde a tres factores esenciales: el primero fue independizar administrativamente los servicios como centro zonal de las nuevas regionales (antiguas seccionales), el segundo a la necesidad del servicio que determinó la migración de algunas unidades locales a la categoría de centros zonales y a la modificación de la estructura organizacional del año 2012 a la que se hizo importante alusión en los antecedentes y que incrementó de manera importante los colaboradores que trabajan en Centros Zonales y Regionales en todo el nivel nacional.

El PICZC entregó la siguiente categorización:

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría** | **Criterio de Clasificación** |
| Centro Zonal Especial | Operan más de 9 Defensorías Integrales |
| Centro Zonal Tipo 1 | Operan entre 6 a 8 Defensorías Integrales |
| Centro Zonal Tipo 2 | Operan entre 3 a 5 Defensorías Integrales |
| Centro Zonal Tipo 3 | Operan entre 1 a 2 Defensorías Integrales |

##### Tabla 1. Categorización PICZC

Estas categorías deberán tenerse en cuenta por las áreas competentes, en el análisis previo a la elaboración de proyectos de construcción para centros zonales, sin que esto contradiga las demás normas que apliquen a lo dicho y especialmente al de oficinas administrativas para el ICBF al momento del requerimiento.

## ESPACIOS PARA UN CENTRO ZONAL - MODELO IDEAL

Conforme a las funciones del Grupo de Infraestructura expuestas en el artículo 21 de la Resolución 060 de 2013, y en especial a la segunda a saber: *“2. Elaborar y coordinar el adecuado proceso de diseño, remodelación, construcción, mantenimiento, adecuación y dotación de los inmuebles de la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General y las áreas misionales.”,* se describen los espacios respondiendo a los lineamientos entregados por el PICZC a la Dirección Administrativa, al título segundo de la Ley de Infancia y Adolescencia[[10]](#footnote-10) y a los macro procesos estructurados en SIGE, con base en los requerimientos, lineamientos y estándares, tal como se puede visualizar en el cuadro siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ESPACIOS** | **SIGE** | **ÁREAS QUE INTERVIENEN** | **ÁREA TRANSVERSAL** |
| **Zonas de Protección** Restablecimiento de Derechos | Macro procesos Misionales | **Dirección de Servicios y Atención**  Consolida información de las áreas misionales | **Dirección de Planeación**  **Dirección de Gestión Humana**  **Dirección de Información y Tecnología** |
| **Zonas de Prevención**  Asistencia Técnica |
| **Zonas de Servicios y Atención al Ciudadano** | Macro procesos de Apoyo | **Dirección de Servicios y Atención:**  Soportados en la necesidad del servicio y lo dispuesto en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano |
| **Zonas Comunes** |
| **Zona Administrativas** | **Dirección de Servicios y Atención** y  **Dirección Administrativa** conjuntamente |
| **Zonas de Apoyo** | **Dirección Administrativa** |

#### Imagen 3. Macro procesos estructurados en SIGE

La definición de requerimientos para cada uno de los espacios se detalla en los anexos denominados **Fichas Técnicas de Requerimientos por Espacio** **(Anexo 7)** en los cuales se establece: la Descripción del espacio mismo, las Relaciones Funcionales, los Lineamientos mínimos, un Esquema del espacio prototipo y la Dotación sugerida.

A continuación se definen los requerimientos generales establecidos para cada una de las zonas ya mencionadas:

### Zonas de Protección – Restablecimiento de Derechos

Estos espacios deben ser idóneos y funcionales para la aplicación de pruebas de peritazgo o dictamen pericial, que permitan velar por la carga de la prueba, por lo que son cerrados piso - techo. Cada una de las defensorías debe tener cerca su equipo técnico y tener fácil acceso a los puntos de impresión que se determinen en el centro zonal. Es posible que dado el tamaño de la unidad aplicativa, algunos defensores compartan el equipo técnico, para lo cual la infraestructura debe responder eficazmente a estos ajustes, permitiendo la articulación de las defensorías.

*Defensorías Integrales*

* *Oficina de Defensor*: oficina piso - techo, con mesa redonda para conciliación y/o modelo solidario, 8 sillas para la defensoría en general. Un estante de 4 entrepaños. Punto de voz y datos
* *Oficina de Psicólogo:* Oficina piso - techo, con 8 sillas interlocutoras y sofá en L, corral y/o coche, mesa y silla para aplicación pruebas psicotécnica, Punto de voz y datos - computador ágil.
* *Oficina de Trabajadora Social:* Oficina piso - techo, con 8 sillas interlocutoras y/o mesa redonda, corral y/o coche. Punto de voz y datos. - computador.
* *Puesto de Trabajo para Abogado auxiliar o Abogado en año de judicatura*: superficie de trabajo a media altura en la recepción de la defensoría, con dos sillas interlocutoras, Punto de voz y datos - computador ágil. Según espacio.
* *Oficina para Nutricionista(s) y/o médicos*: oficina piso- techo, dos sillas interlocutoras, con equipo para aplicación de pruebas antropométricas, amoblado con camilla, infantómetro, báscula de niños y adolescentes, archivador. Punto de voz y datos - computador ágil. Alacena para pañales y leche entre otros. La cual deberá cumplir con espacios ventilados y con iluminación necesaria que permita realizar pruebas de peritazgo o dictamen Pericial.
* *Sala Consulta de Historias*: De acuerdo al numeral o) de la Resolución 6707[[11]](#footnote-11) de 2013 que cita *“En los puntos de atención, de deberán habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público*. -Dependiendo de la clasificación del Centro Zonal, no aplica para Centro Zonal Tipo 3, donde su equivalente será mesa redonda ubicada en oficina de Defensor de Familia. Puede entenderse como una Sala Multifuncional Rotativa, que permita también reunión de las defensorías.
* *Zona de Espera para Niños en Protección - Zona de Amor:* Espacio Lúdico Integral al servicio de las defensorías, en Centros Zonales Especiales y de Categoría 1, diseñado para hacer verificación de pruebas de peritazgo, como pruebas psicomotoras, entre otras. Esta Zona de Espera para Niños en Protección fue denominada por el PICZC como Zona de Amor, por responder cuando se detecte los niños que estén siendo doblemente victimizados en la verificación de derechos por su núcleo familiar o acudientes mientras son atendidos en las defensorías. Dotada con herramientas psicomotoras entre otras, con puntos de voz y datos, computador. Mobiliario: Coche, Corral, Cambia-pañales, Juguetería, Biblioteca, Baño infantil, TV, DVD. Mesa pequeña para los niños que sirva para desarrollar actividades psicopedagógicas y para comer. Piso en caucho. Espacio apto para entregas de niños, niñas y adolescentes en adopción, entre otros.

### Zonas de Prevención – Asistencia Técnica

Este grupo de profesionales realizan seguimiento a los programas de Prevención y por las características del trabajo que adelantan, realizan visitas a Centros de Desarrollo Infantil, Hogares Infantiles entre otros, situación que no los ubica todo el tiempo de su jornada en el puesto de trabajo. Aunque no requieren oficinas cerradas, es importante diseñar lockers dentro de las zonas comunes y de apoyo, que les permitan mantener objetos personales bajo seguridad y en sus puestos de trabajo archivadores también con seguridad.

* *Grupo de Gestores de Prevención y/o S.N.B.F*: Oficinas abiertas con 2 sillas interlocutoras para puestos designados a los coordinadores y personas que atiendan de manera permanente al público, de acuerdo al número de funcionarios de apoyo social. Todos los puestos con puntos de datos, y de voz compartidos, de acuerdo a lo requerido.
* *Sala Multifuncional Rotativa:* Para reuniones del área de prevención y de los diferentes actores del SNBF, según número de funcionarios.

### Zonas de Servicio y Atención al Ciudadano

Para el diseño de estos espacios se debe tener en cuenta las herramientas suministradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para el cálculo de áreas y los lineamientos de accesibilidad que rigen para todas las entidades estatales a nivel nacional.

* *Gestor Social Atención al Ciudadano* - Canal Presencial, con 2 sillas interlocutoras punto de voz y datos (Oficina Independiente piso-techo)
* *Gestor Social Atención al Ciudadano Canal Telefónico* - Asignación citas. Atención de Quejas y Reclamos, con 2 sillas interlocutoras punto de voz y datos (Oficina Independiente- piso-techo)
* *Gestor de Datos:* Responsable del registro en el SIM, requiere oficina mediana, piso – techo cercana al cuarto técnico, con puesto de trabajo independiente, con sillas interlocutoras, sin acceso al público general. Con punto de voz y datos
* *Archivo Central y Correspondencia:* Archivo rodante o estantes para ubicación de historias activas, con 2 puestos de trabajo -según necesidad del servicio-, a media altura con sillas interlocutoras. Con dos puntos de voz y datos. Guardando los lineamientos de gestión ambiental. Mobiliario para ubicación de scanner e impresora.

### Zonas Comunes

Estas zonas responden al número de usuarios potenciales, deben ser diseñadas teniendo en cuenta las condiciones climáticas y culturales de la ciudad o municipio y en articulación con los lineamientos de diseño que son suministrados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

* *Sala de Espera:* Silletería suficiente para la demanda, adecuada con T.V.,D.V.D. o proyector, punto de datos, teléfono público con tarjeta, o preferiblemente con moneda, teléfono público media altura (niños y discapacitados),cajero virtual, mapa conceptual personalizado.
* *Espacio Lúdico Infantil - Zona de Espera.* Adaptado para hacer más grata la espera de niños y adolescentes, dotada con mobiliario (Juguetería, Ludoteca, Tablero Acrílico) T.V. y D.V.D, entre otros.
* *Auditorio:* al servicio de usuarios, funcionarios, agentes educativos y operadores del SNBF. Aplica para Centros Zonales Especiales y Tipo 1, equipado silletería movible, con video beam, tablero de proyección y sistema de sonido y módulo de biblioteca para guardar material de lectura relacionada con temas del ICBF puntos de voz y datos proporcionales al auditorio.
* *Zona Virtual:* con cubículos a la pared cada uno con punto de datos y mesas de centro para niños y adolescentes, área de trabajo madres sustitutas o comunitaria, al servicio de agentes del SNBF y especialmente al servicio de niños y adolescentes en protección, según tipo de centro zonal, el número de puntos se establece por el número de niños y adolescentes atendidos.

### Zonas Administrativas

Todos los centros zonales, sin importar el número de defensorías y de profesionales que realizan seguimiento a los programas de Prevención, cuentan con una Coordinación General, que se apoya en personal administrativo, financiero y profesionales que contribuyen al debido funcionamiento de los servicios que se prestan en esta unidad aplicativa. El cálculo de los puestos de trabajo destinados al área administrativa se realiza de manera conjunta, entre la Regional, la Dirección de Gestión Humana, la Dirección de planeación y la Dirección de Servicios y Atención, siendo esta ultima la encargada de consolidar para la entrega a la Dirección Administrativa.

* *Coordinación:* Oficina privada para el Coordinador con puesto de trabajo, punto de voz y datos.
* *Sala de Juntas:* Dependiendo del tipo de centro zonal, puede ser de carácter rotativo, o compartida con algún grupo interdisciplinar de las defensorías. .
* *Equipo de Apoyo a la Coordinación:* Área con cubículos a media altura, con puntos de voz y datos. Mobiliario con gavetas
* *Baño Privado: Adecuación de batería sanitaria privada para uso del Coordinador del centro zonal.*

### Zonas de Apoyo

Las zonas de apoyo, son espacios pensados en los usuarios y los funcionarios, básicos para el funcionamiento de la unidad, por lo tanto son diferentes los factores a tener en cuenta al momento de su planteamiento arquitectónico, siempre considerando la información estadística de usuarios atendidos y las proyecciones que se tengan desde el Centro Zonal y la Regional de cobertura, planta de personal, contratistas, entre otras.

* *Parqueadero*. Según el Centro Zonal debe tenerse en cuenta vías de acceso y entorno, se debe considerar lo siguiente
  + Parqueo Preferencial (Ambulancia, Discapacitados, Mujeres en embarazo o con bebés)
  + Parqueo para automóviles de funcionarios y particulares
  + Parqueo para automóviles oficiales
  + Parqueo para motos
  + Parqueo para bicicletas
* *Portería:* Superficie de trabajo con punto de voz, teléfono. Lockers paqueteros para usuarios. Computador adaptado a cámaras de seguridad.
* *Espacios para Impresoras en Red y Fotocopiado:* Espacios seguros y controlados para las impresoras que funcionan en red y el servicio de fotocopiado.
* *Bodega:* Para guardar bienestarina e insumos, donaciones, dotaciones para los diferentes programas. (Preferiblemente con acceso directo a zona de descargue).
* *Almacén:* Para almacenamiento de equipos e insumos de oficina y consumo de la Regional.
* *Cuarto Técnico: Para ubicación del rack* y sus componentes internos, UPS, tableros eléctricos etc. Adecuado con la debida ventilación o aire acondicionado en donde el clima lo requiera.
* *Cocineta:* Espacio privado equipado con: cocineta, lavaplatos, nevera, microondas, con punto de voz, con sillas y gabinetes disponibles para el personal de servicios generales.
* *Comedor o Cafetería Para Funcionarios*: Espacio privado equipado con: comedor y/o mesón multifuncional, sillas con espaldar y televisor, entre otros. Proporcional al número de funcionarios y/o usuarios.
* *Lockers:* Con un compartimento con candado para asegurar los objetos personales de los funcionarios públicos y contratistas que laboren en el centro zonal.
* *Servicios Generales*: Espacio privado adecuado con lockers para funcionarios de servicios generales (cafetería, aseo y vigilancia), con espacio para guardar implementos de aseo y demás elementos utilizados en estas funciones.
* *Punto Ecológico:* En concordancia con el Sistema de Gestión Ambiental de la entidad debe destinarse un lugar dentro de cada Centro Zonal para promover entre los funcionarios y usuarios la cultura de reciclar, dotado de recipientes para recolección clasificada de residuos, protegido de lluvia y sol.
* *Saneamiento Básico:* Adecuación de baterías sanitarias para usuarios con señalización respectiva (uso mixto – dotación de cambia pañales tanto en baños de mujeres y hombres, baterías infantiles al alcance de los niños y niñas.), adecuación baterías sanitarias discapacitados, adecuación de baterías sanitarias funcionarios (uso hombres-mujeres).
* *Cuarto de basuras:* Corresponde al espacio donde se ubican los residuos sólidos del Centro Zonal, las puertas deben ser metálicas, abrir hacia afuera e incluir una persiana tipo rejilla, se deben incluir como dotación los contenedores plásticos, para este espacio se debe cumplir con las especificaciones y normas técnicas aplicables en Colombia
* *Cuarto eléctrico:* Corresponde al espacio donde se ubican los tableros eléctricos, para este espacio se debe cumplir con las especificaciones y normas técnicas aplicables en Colombia.
* *Cuarto de bombas:* Corresponde al espacio donde se ubican los equipos especiales, para este espacio se debe cumplir con las especificaciones y normas técnicas aplicables en Colombia

# REGIONALES

La Resolución 2859 de 2013 señala que “*La Dirección Regional es la dependencia encargada de liderar la adecuación y aplicación de la política de protección integral de la primera infancia, la niñez la adolescencia, el bienestar de la familia, desarrollar el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en el respectivo departamento, así como de fortalecer el funcionamiento y coordinar el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como estructura fundamental para lograr la protección integral de niños, niñas y adolescentes en el ámbito departamental y articularse con la Dirección General para coordinar y promover la cooperación técnica y financiera que reciba y otorgue la Entidad en la región, tanto nacional como internacional*.”

Conforme con las políticas e instrucciones de la Dirección General, son funciones de la Dirección Regional las contempladas en el Decreto No. 2388 de 1979, en los Estatutos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Artículo 33 del Decreto No. 1137 del 29 de junio de 1999 y el artículo 42 del Decreto No 987 del 14 de mayo de 2012 y las demás que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

La Dirección Regional con relación a los servicios y atención que se prestan y de conformidad con las instrucciones y lineamientos impartidos por la Dirección de Servicios y Atención deberá cumplir dentro de las instalaciones con las siguientes funciones:

* + Implementar en la Regional y coordinar la implementación en los Centros Zonales, los lineamientos técnicos, procesos y procedimientos de prestación del servicio al ciudadano y dar asistencia técnica a los centros zonales para su implementación
  + Implementar planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y las estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención en la regional y hacer seguimiento en las regionales
  + Coordinar y asesorar a los centros zonales en la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarías y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio.
  + Coordinar en el departamento, la aplicación de los instrumentos de caracterización de la población que accede a los servicios del ICBF
  + Realizar a nivel departamental la difusión del portafolio de servicios del ICBF y asesorar a los centros zonales para la difusión en los territorios.
  + Consolidar, analizar y reportar a la Dirección de Servicios y Atención, de manera periódica, las estadísticas de atención de cada uno de los centros zonales.

Además de las funciones citadas que responden a las instrucciones y lineamientos de la Dirección de Servicios y Atención, las Regionales cumplen otras directamente relacionadas con: el Sistema Nacional de Bienestar Familiar: el aseguramiento de estándares, la gestión de comunicaciones, la gestión contractual y la logística y abastecimiento; todo lo anterior de conformidad a lineamientos e instrucciones que se entregan desde las áreas competentes en la Dirección General.

## CLASIFICACIÓN DE REGIONALES

El Plan Integral Centros Zonales con Calidad en el año 2010 remitió los lineamientos espaciales para las Regionales con Calidad, clasificándolas a partir del número de Centros Zonales que dependen de la Regional, así:

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría** | **Criterio de Clasificación** |
| Regional Tipo A | Dependen más de 8 Centros Zonales de la Regional |
| Regional Tipo B | Dependen entre 5 a 7 Centros Zonales de la Regional |
| Regional Tipo C | Dependen entre 1 a 4 Centros Zonales de la Regional |

##### Tabla 2. Clasificación de Regionales

Adicionalmente a esta categorización de la tabla anterior, es importante tener en cuenta la modificación realizada a la resolución 1616 de 2006, mediante resolución 2859 de 2013[[12]](#footnote-12), que define la estructura operativa de las Regionales de acuerdo a los grupos de trabajo que funcionan en cada una de ellas. A Continuación se muestra la tabla resumen de los artículos 3º, 4º 5º de la Resolución citada:

|  |  |
| --- | --- |
| **Regional** | **Estructura Interna** |
| Bogotá | Dirección Regional, Grupo Jurídico, Grupo Administrativo, Grupo de Gestión Humana, Grupo Financiero, Grupo de Recaudo, Grupo de Planeación y Sistemas, Grupo de Atención en Ciclos de Vida y Nutrición, Grupo de Protección |
| Antioquia y Valle del Cauca | Dirección Regional, Grupo Jurídico, Grupo Administrativo, Grupo Financiero, Grupo de Planeación y Sistemas, Grupo de Atención en Ciclos de Vida y Nutrición, Grupo de Protección |
| Atlántico, Bolívar, Córdoba. Cundinamarca. Arauca, Boyacá. Caldas. Caquetá Casanare. Cauca, Cesar. Chocó, Guajira, Huila, Magdalena Meta. Nariño Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre y Tolima | Dirección Regional, Grupo Jurídico, Grupo Administrativo, Grupo Financiero, Grupo de Planeación y Sistemas, Grupo de Asistencia Técnica |
| Amazonas, Guainía, Guaviare. Vaupés y Vichada | Dirección Regional, Grupo Gestión de Soporte, Grupo de Asistencia Técnica |

##### Tabla 3. Resumen Art. 3º, 4º 5º de la Resolución 2859 - 2013

Es importante aclarar que al momento que se requiera dar inicio a un proyecto constructivo para una Regional, deberá verificarse la normatividad vigente aplicable y los grupos que según la resolución citada se tengan previstos para cada una de ellas, de acuerdo a la notas de vigencia de la norma. Tener en cuenta esta clasificación permitirá determinar con mayor eficacia la dimensión y capacidad de las zonas a diseñar y luego a construir.

## ESPACIOS PARA UNA REGIONAL - MODELO IDEAL

Los espacios que se requieren en las Regionales, si bien se estructuran de la misma forma que en los centros zonales, por diferentes zonas y desde diferentes áreas de la Dirección General, cumplen en su mayoría con lineamientos de oficinas administrativas, debido a las funciones que se cumplen en las regionales.

Los Lineamientos para Regionales con calidad entregados por el Plan Integral Centros Zonales y Regionales con Calidad, entregado a la Dirección Administrativa en el año 2010, hacen parte integral de este capítulo, siempre que no se presentan mayores modificaciones a los espacios y que en conformidad con la presente GUÍA, la determinación de zonas y espacios para la Regionales, dependerá del Decreto 2859 al que se hace referencia en el documento.

La definición de requerimientos para algunos de los espacios se detalla en los anexos denominados **Fichas Técnicas de Requerimientos por Espacio** **(Anexo 8)** en los cuales se establece: la Descripción del espacio mismo, las Relaciones Funcionales, los Lineamientos mínimos, un Esquema del espacio prototipo y la Dotación sugerida.

A continuación se definen los requerimientos generales establecidos para cada una de las zonas:

### Zonas Administrativas

* *Dirección Regional:* Oficina privada para el Director con puesto de trabajo, punto de voz y datos.
* *Baño Privado:* Adecuación de batería sanitaria privada para uso del Director
* *Equipo de Apoyo a la Dirección:* Área de oficina abierta con cubículos a media altura, con puntos de voz y datos, mobiliario con gavetas
* *Coordinaciones de Grupo:* Oficina privada para el Coordinador con puesto de trabajo, punto de voz y datos.
* *Equipo de Apoyo a la Coordinación de Grupo:* Área de oficina abierta con cubículos a media altura, con puntos de voz y datos, mobiliario con gavetas
* *Sala de Juntas:* Puede ser de carácter rotativo, se debe considerar al menos una por cada dos coordinaciones.

### Zonas de Atención al Ciudadano

* *Gestor Social Atención Al Ciudadano - Canal Presencial, con 2 sillas interlocutoras punto de voz y datos (Oficina Independiente piso-techo)*
* *Gestor Social Atención Al Ciudadano Canal Telefónico - Asignación citas. Atención de Quejas y Reclamos, con 2 sillas interlocutoras punto de voz y datos (Oficina Independiente- piso-techo)*
* *Gestor de Datos: oficina mediana, piso – techo cercana al cuarto técnico, con puesto de trabajo independiente, con sillas interlocutoras, sin acceso al público general. Con punto de voz y datos*
* *Archivo Central y Correspondencia: Archivo rodante o estantes para ubicación de historias activas, con 2 puestos de trabajo, o más según la categoría de la regional, con puntos de voz y datos. Guardando los lineamientos de gestión ambiental. Mobiliario para ubicación de scanner e impresora.*

### Zonas de Protección – Restablecimiento de Derechos:

La planeación detallada de estos espacios busca garantizar que sean idóneos y funcionales para la aplicación de pruebas de peritazgo o dictamen pericial, que permitan velar por la carga de la prueba.

*Defensorías Integrales, SRPA CAIVAS, CAIF o Juzgados*

* *Oficina de Defensor:* Oficina piso - techo, con mesa redonda para reuniones de conciliación, 8 sillas para la defensoría en general. Un estante de 4 entrepaños. Punto de voz y datos
* *Oficina de Psicólogo:* Oficina piso - techo, con 2 sillas interlocutoras y sofá en L, mesa y silla para aplicación pruebas psicotécnicas, punto de voz y datos.
* *Oficina de Trabajadora Social:* Oficina piso - techo, con 2 sillas interlocutoras y/o mesa redonda, corral y/o coche. Punto de voz y datos.
* *Oficina de Abogado auxiliar o Abogado en año de judicatura:* Superficie de trabajo a media altura en la recepción de la defensoría, con dos sillas interlocutoras, Punto de voz y datos
* *Oficina para Nutricionista(s) y/o médicos:* Oficina piso- techo, dos sillas interlocutoras, con equipo para aplicación de pruebas antropométricas, amoblado con camilla (o chinchorro para la población indígena), infantómetro, báscula de niños y adolescentes, archivador, punto de voz y datos, alacena para pañales y leche entre otros, la cual deberá cumplir con espacios ventilados y con iluminación necesaria que permita realizar pruebas de peritazgo o dictamen Pericial.
* *Sala Multifuncional Rotativa:* Para reuniones del área de protección dedicada a conciliación, dependiendo de la clasificación del Regional, no aplica para tipo C, donde su equivalente será mesa redonda ubicada en oficina de Defensor de Familia.

### Zonas de Prevención – Asistencia Técnica

* *Grupo de Gestores de Prevención y/o S.N.B.F:* Oficinas semi-abiertas con 2 sillas interlocutoras, de acuerdo al número de funcionarios de apoyo social. Con punto voz y datos.
* *Unidad Móvil:* De acuerdo al número de funcionarios con puntos de voz y datos.
* *Sala Multifuncional Rotativa:* Para reuniones del área de prevención y de los diferentes actores del SNBF

### Zonas Comunes

* *Sala de Espera:* Silletería suficiente para la demanda, adecuada con T.V.,D.V.D. o proyector, punto de datos, teléfono público con tarjeta, o preferiblemente con moneda, teléfono público media altura (niños y discapacitados), cajero virtual, mapa conceptual personalizado.
* *Espacio Lúdico Infantil - Zona de Espera:* Adaptado para hacer más grata la espera de niños, niñas y adolescentes,, dotada con mobiliario (Juguetería, Ludoteca, Tablero Acrílico) T.V. y D.V.D, entre otros.
* *Zona de ENTREGA DE ADOPCIONES: Espacio Lúdico Integral al servicio de niños, niñas y adolescentes, para hacer verificación de pruebas de peritazgo, como pruebas psicomotoras, entre otras. Zona de espera para niños en Protección y/o cuando se detecte que estén siendo doblemente victimizados en la verificación de derechos por su núcleo familiar o acudientes mientras son atendidos en las defensorías. Dotada con herramientas psicomotoras entre otras, con puntos de voz y datos, computador. Mobiliario (Coche, Corral, Cambia-pañales, Juguetería, Biblioteca, Baño infantil), TV, DVD. Mesa pequeña para los niños que sirva para desarrollar actividades psicopedagógicas y para comer. Piso en caucho. Espacio apto para entregas de niños, niñas y adolescentes, en adopción, entre otros*
* *Auditorio al servicio de usuarios, funcionarios, agentes educativos y operadores del SNBF. REGIONALES TIPO A :( 20 a 50 asistentes) B: (51 a 120 asistentes). o C: 121 a 220 asistentes), equipado silletería movible, con video bean, tablero de proyección y sistema de sonido y módulo de biblioteca para guardar material de lectura relacionada con temas del ICBF puntos de voz y datos proporcionales al auditorio.*
* *Zona Virtual con cubículos a la pared cada uno con punto de datos y mesas de centro para niños, niñas y adolescentes,, área de trabajo madres sustitutas o comunitaria, al servicio de agentes del SNBF y especialmente al servicio de niños, niñas y adolescentes, en protección, según tipo de REGIONALES, el número de puntos se establece por el número de niños, niñas y adolescentes, atendidos*

### Zonas de Apoyo

* *Parqueadero. Según la REGIONAL, debe tenerse en cuenta vías de acceso y entorno.*
  + *Parqueo Preferencial (Ambulancia, Discapacitados, Mujeres en embarazo o con bebés)*
  + *Parqueo para automóviles de funcionarios y particulares*
  + *Parqueo para automóviles oficiales*
  + *Parqueo para motos*
  + *Parqueo para bicicletas*
  + *Parqueo Especial para Lanchas o Botes, Según necesidad.*
* *Zona de Espera Para Conductores: Zona de espera, con lockers y punto de voz.*
* *Portería: Superficie de trabajo con punto de voz, teléfono. Lockers paqueteros para usuarios. Computador adaptado a cámaras de seguridad.*
* *Espacios para Impresoras en Red y Fotocopiado: Espacios seguros y controlados para las impresoras que funcionan en red y el servicio de fotocopiado.*
* *Bodega: Para guardar: bienes tarina e insumos, donaciones, dotaciones para los diferentes programas. (Preferiblemente con acceso directo a zona de descargue).*
* *Almacén: Para almacenamiento de equipos e insumos de oficina y consumo de la Regional.*
* *Cuarto Técnico O Rack con medidas mínimas de 1.80 \* 2,20 m, Para guardar: UPS, Central telefónica, tableros eléctricos etc. Adecuado con la debida ventilación o aire acondicionado en donde el clima lo requiera.*
* *Cocineta: Espacio privado equipado con: cocineta, microondas, lavaplatos, con punto de voz. con puesto de trabajo y loker para la señora (s) aseo.*
* *Comedor o Cafetería Para Funcionarios: Espacio privado equipado con: comedor y/o mesón multifuncional, sillas con espaldar y televisor, entre otros. Proporcional al número de funcionarios y/o usuarios.*
* *Lockers: Con un compartimento con candado para asegurar los objetos personales de los funcionarios públicos y contratistas que laboren en la regional.*
* *Servicios Generales: Espacio privado adecuado con lockers para funcionarios de servicios generales (cafetería, aseo y vigilancia), con espacio para guardar implementos de aseo y demás elementos utilizados en estas funciones.*
* *Punto Ecológico: En concordancia con el Sistema de Gestión Ambiental de la entidad debe destinarse un lugar dentro de cada Regional para promover entre los funcionarios y usuarios la cultura de reciclar, dotado de recipientes para recolección clasificada de residuos, protegido de lluvia y sol.*

# GENERALIDADES A TENER EN CUENTA

En este capítulo se presentan las recomendaciones generales aplicables a los Proyectos de Infraestructura Administrativa para las unidades aplicativas objeto de esta Guía, y guarda concordancia con diferentes normativas vigentes a nivel nacional e institucional.

Para articular de manera armónica los diferentes referentes que aplican a la construcción de oficinas con las características del servicio que presta el ICBF, se realizó jerarquización de los conceptos, donde primó el servicio y la atención a los niños, adolescentes y usuarios en general, seguido por el bienestar y las condiciones adecuadas que deben bridarse a funcionarios y contratistas de la institución.

## CONDICIONES URBANAS

***Selección del Terreno para la construcción***

Los terrenos que se destinen para la construcción de centros zonales, debido al Servicio Público de Bienestar Familiar que se presta en este tipo de infraestructuras, deben tener una relación geográfica con los municipios a los que los que le brindará cobertura la unidad aplicativa, y dentro del municipio o ciudad con los entes territoriales que hacen parte del sistema. Adicionalmente a esta premisa general deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

* La localización del predio debe ser de conocimiento de la Regional del ICBF que tenga a cargo la zona; a través de ellos se deberá certificar la necesidad de atención y quien solicitará la visita técnica de un Profesional del Grupo de Infraestructura Inmobiliaria de la Sede de la Dirección General ICBF para viabilización del terreno.
* Debe tener el área útil requerida para la construcción según la capacidad de atención.
* Debe contar con concepto de uso de suelo favorable para la construcción de un centro zonal, es decir de carácter institucional funcionamiento de oficinas administrativas, definido dentro del POT, EOT o PBOT de cada ente territorial.
* Debe estar localizado fuera de zonas de riesgo por inundación o remoción en masa no mitigable, rellenos sanitarios,
* El distanciamiento mínimo entre un predio para oficinas institucionales y cualquiera de los siguientes usos, considerados como factores de riesgo, será definido por la norma urbanística o ambiental nacional y/o municipal: Redes de alta tensión, vías de alto tráfico, vías férreas, rondas hidráulicas, canales o pozos abiertos, botaderos, cementerios, batallones y estaciones de policía, plantas o complejos industriales que expidan contaminantes y/o polucionantes o generen cualquier otro tipo de riesgo.
* El predio debe contar con disponibilidad de servicios públicos tales como energía, acueducto, alcantarillado; si el predio dispone de red de gas natural o propano, debe cumplir con la normatividad vigente de la empresa pública o privada que lo provee.
* El predio debe contar con el servicio de manejo de aguas residuales y un sistema de recolección de residuos sólidos, tal como lo define la LEY 9 DE 1979: “Artículo 12º.- Toda edificación, concentración de edificaciones o desarrollo urbanístico, localizado fuera del radio de acción del sistema de alcantarillado público, deberá dotarse de un sistema de alcantarillado particular o de otro sistema adecuado de disposición de residuos”
* En caso de tener culatas de construcciones vecinas, se deben tratar de tal forma que no impliquen riesgos estructurales para el proyecto a formular.

## CONDICIONES TÉCNICAS

A continuación se realiza un acercamiento a condiciones técnicas para tener en cuenta en la elaboración y ejecución de proyectos constructivos para centros zonales y regionales del ICBF, señalando los referentes normativos nacionales e internacionales sobre los cuales se basó la presente guía, con la salvedad, como se ha nombrado en otras partes de este documento, que al momento del requerimiento, las áreas o terceros competentes deberán tener en cuenta la demás normas aplicables y para lo pertinente de ajustar estas condiciones a los terrenos o edificaciones, se deberán adelantar las consultorías a las que haya lugar para garantizar que se cumplan.

En el nivel nacional se tienen referentes a las Normas Técnicas Colombiana, en adelante NTC, emitidas por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC[[13]](#footnote-13), y a nivel internacional la NTP, Normas Técnicas de Prevención, elaboradas por el Gobierno Español[[14]](#footnote-14) que son guías de buenas prácticas que sirven de referentes. Para estas últimas es necesario aclarar que sus indicaciones no son obligatorias.

### Instalaciones

Para el funcionamiento de las infraestructuras, es necesario tener en cuenta las debidas Instalaciones a las que haya lugar, de acuerdo al servicio que se presta en centros zonales y regionales del ICBF y a los estándares establecidos en la normatividad vigente. A continuación se listan las principales instalaciones que deben considerarse en los proyectos centros zonales y regionales:

* Instalaciones eléctricas e iluminación artificial
* Instalaciones hidráulicas, sanitarias, de gas y de aire

En cuanto a las instalaciones eléctricas se deben tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos: determinación y evaluación de la carga y potencia eléctrica del proyecto, acceso y disponibilidad del servicio de energía y planificación de la seguridad eléctrica necesaria.

Para las instalaciones hidráulicas y sanitarias es necesario determinar la disponibilidad y acceso a servicios públicos relacionados.

La instalaciones de aire acondicionado, dependerán del territorio donde se realice el proyecto.

Los siguientes documentos normativos referenciados, son indispensables para la aplicación de esta guía, respecto al tema de instalaciones:

* Código Eléctrico Colombiano NTC 2050
* Código Colombiano de Fontanería NTC 1500
* Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE.[[15]](#footnote-15)
* NTC 920-1, 920-2, Artefactos Sanitarios
* NTC 4353 Telecomunicaciones cableado estructurado.

### Seguridad

Los aspectos de seguridad a los que se hace referencia en este punto, están relacionados con el calculo, diseño y construcción de estructuras, medios de evacuación, prevención de riesgos por uso de las instalaciones administrativas y operativas, prevención de actos vandálicos y aseo; para lo cual deberá consultarse las normas vigentes aplicables, el Manual del SIGE y adelantarse las consultorías a las que haya lugar dependiendo del territorio y el terreno que se determine para la ejecución del proyecto constructivo.

Los siguientes documentos normativos referenciados, son indispensables para la aplicación de esta guía, respecto al tema de seguridad:

* Norma Sismo resistente NSR- 10
* GTC 24 Residuos Sólidos
* NTC 1674 Canecas plásticas destinadas a la recolección de basuras
* NTC 1700 Higiene y seguridad. medidas de seguridad en edificaciones

### Comodidad

En este punto deben tenerse en cuenta condiciones básicas que cumplan con estándares de comodidad visual, térmica y auditiva, para funcionarios y usuarios del ICBF en los centros zonales y regionales objeto de esta guía.

Para todas las zonas se deben tener en cuenta factores de ventilación, climatización, luminosidad y acústica, que respondan a la necesidad y al entorno de manera eficiente para garantizar un ambiente de trabajo idóneo que contribuyan a prestar servicios de calidad.

Este documento tiene en cuenta las NTC (Normas Técnicas Colombianas), así como también las NTP (Normas Técnicas de Prevención)

***Iluminación***

• La iluminación debe ser natural y artificial, teniendo en cuenta que la distribución de ventanas, claraboyas y demás, debe ser de tal forma que no lleguen los rayos solares en forma directa sobre la superficie de trabajo. Para las oficinas donde este inconveniente no pueda obviarse se tendrá en cuenta la instalación de películas o de vidrios difusores. (Resolución 2400 de 1979). En caso que no sea suficiente el uso de películas o vidrios difusores, en las ventanas se deben instalar elementos de protección regulables como persianas verticales que impidan tanto el deslumbramiento como el exceso de calor provocado por los rayos solares. (NTP 242)

• La iluminación natural por medio de ventanas es importante ya que esto ayuda a disminuir la fatiga visual que se presenta en los trabajos con VDT.

• Se sugiere la ubicación de varias fuentes de luz distribuidas en el área de las oficinas, ya que una única fuente de luz da lugar a zonas de iluminación diferentes.

• El número de luminarias, su distribución e intensidad estará acorde con la altura, área y actividades a realizar en las oficinas. (Resolución 2400 de 1979)

• La ubicación de las luminarias debe evitar deslumbramientos para prevenir efectos adversos en los trabajadores y usuarios y conservar condiciones ambientales de visibilidad y seguridad. (Resolución 2400 de 1979)

• La iluminación del techo debe estar ubicada a los costados del puesto de trabajo y en lo posible dirigida oblicuamente. Los fluorescentes tienen que estar alineados a los lados de la mesa y estar desplazados hacia los lados. Es decir, la vista dirigida hacia la pantalla de la computadora debe ser paralela a los focos de la luz.

• La ubicación de las luminarias debe realizarse de forma que la reflexión sobre la superficie de trabajo no coincida con el ángulo de visión del funcionario. (NTP 242)

• La iluminación debe encontrarse acorde con el tipo de actividad que se realice, por ello para oficinas en general se recomienda una iluminancia que oscile entre los 500 – 1000 lux y para los pasillos de edificios de oficinas 200 lux (GTC 8 y Res. 2400 de 1979)

• Se debe contemplar un sistema de iluminación de emergencia en las escaleras y salidas auxiliares, con el fin de facilitar la evacuación. (Resolución 2400 de 1979)

• Los pisos por donde se establezca la ruta de evacuación deben tener una iluminancia de 10 lux medidos en el piso, incluyendo las puertas de salida.

Preferiblemente los colores que sean utilizados en la construcción o adecuación de oficinas deben ser claros, con el fin de mejorar los niveles de iluminación del área. Cabe anotar que los valores de iluminancia mencionados deben garantizarse en las superficies de trabajo independientemente de los colores utilizados en la construcción.

***Ruido***

• No se deben adecuar oficinas en espacios cercanos a fuentes generadoras de ruido, teniendo en cuenta que generalmente este tipo de trabajos exigen concentración y una comunicación verbal frecuente, por lo cual el ruido puede generar disconfort y ser una de las causas de estrés y disminución de la productividad laboral. (NTP 242)

• El nivel máximo de ruido permitido en oficinas es de 55dB. En caso de esfuerzo intelectual intenso o cuando la comunicación verbal sea imprescindible se exige un nivel máximo de 35 – 45 dB. Este es el caso por ejemplo de tareas de investigación o programadores.

• Atendiendo los niveles de presión sonora que se pueden generar en una oficina donde se ubican varios puestos de trabajo, se recomienda la instalación de modulares que separen cada uno de estos e instalación de pisos que absorban el ruido.

***Ventilación***

• En las oficinas se debe garantizar una ventilación natural o mecánica mínima de un pie cúbico de aire / minuto / pie cuadrado. (Resolución 2400, 1979).

• Se debe garantizar aproximadamente 30 m3 /h de aire por persona (actividad sedentaria), con el fin de extraer los bioefluentes humanos (olores) en áreas de no fumadores. (NTP 289, síndrome de edificio enfermo).

***Temperatura y Humedad***

La temperatura ambiente ideal recomendada cuando se trabaja sentado o se realiza una actividad moderada es 20 a 22° C. Lo anterior, para tenerlo en cuenta especialmente cuando trabajen varias personas en una misma oficina.

### Accesibilidad

Los Centros Zonales deben tener accesibilidad para personas en condición de discapacidad, tercera edad, niños en coche, personas de baja estatura, entre otros (rampas exteriores de acuerdo a normatividad, señalización, circulaciones interiores amplias, pasamanos en escaleras etc.).

El ICBF aplica para este tema las Normas Técnicas Colombianas vigentes, la concordancia con el programa arquitectónico planteado y el documento **Lineamientos Básicos de ACC Puntos de Atención, perteneciente al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano**, elaborado por el CIDCCA , Comité técnico; Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible. **(Anexo 8)**

Las NTC 4140, 4143, 4144 Accesibilidad de las personas al medio físico, son documentos normativos indispensables para la aplicación de esta GUÍA, respecto al tema de accesibilidad.

### Ambiental

Para lo referente al tema ambiental, esta GUÍA remite en primera medida a la normatividad aplicable a nivel nacional, seguida de las NTC, que se referencian en el tema de *Instalaciones y Seguridad*, así como también el Manual del SIGE.

### OTROS LINEAMIENTOS DE DISEÑO INSTITUCIONAL

* *Imagen Institucional*: Diseño de fachada cálida y neutra, color blanco almendra con logotipo institucional. Se utiliza el mismo color en paredes internas de las Regionales
* *Señalización*: Cumpliendo con los parámetros de Seguridad Industrial que se han trabajado concertadamente con la ARP, se debe pensar en diseños didácticos que tengan en cuenta a los Niños y Adolescentes quienes son los principales usuarios del ICBF, todo esto coordinadamente con la Oficina Asesora de Comunicaciones y teniendo las recomendaciones que respecto al tema tenga el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

# ANEXOS

**ANEXO 1**

Lineamientos eje estratégico – Infraestructura física y tecnológica adecuada para centros zonales y seccionales con calidad – Dic 2009

# Radicado I-2010-002087-NAC - Zonas comunes en Centros Zonales – Feb 2010

# Radicado I-2010-014124-NAC - Proyecto de lineamientos eje estratégico - Infraestructura física y tecnológica adecuada para Regionales con calidad - Dic 2010

**ANEXO 2**

# Guía de Infraestructura Administrativa para Centros Zonales - Versión 1.0 - denominada en su momento “Lineamientos técnicos de infraestructura para Centros Zonales - Dic 2010

**ANEXO 3**

# Guía de Infraestructura Administrativa para Centros Zonales - Versión 2.0 - denominada en su momento “Lineamientos Centros Zonales con calidad - Dic 2013

**ANEXO 4**

# Procedimiento de Gestión de Proyectos de Infraestructura PR7 MPA1 P5

**ANEXO 5**

# Manual del Sistema Integrado de Gestión MC01.MPE1

**ANEXO 6**

# Normograma Guía de Infraestructura Administrativa

**ANEXO 7**

**Fichas Técnicas de Requerimientos por Espacio**

**ANEXO 8**

**Lineamientos básicos de ACC Puntos de atención, perteneciente al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, elaborado por el CIDCCA , Comité técnico; Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible.**

# Guía de Infraestructura Administrativa

1. DECRETO 2737 DE 1989 Código del Menor - derogado por el artículo 217 de la Ley 1098 de 2006 a excepción de los artículos 320 a 325 y los relativos al juicio especial de alimentos los cuales quedan vigentes [↑](#footnote-ref-1)
2. Por la cual se modifica la Resolución No. 2622 del 2003 y derogada por el artículo 20 de la Resolución 2859 de 2013. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ley 1450 de 2011 [↑](#footnote-ref-3)
4. Negrilla fuera del texto original [↑](#footnote-ref-4)
5. Por la cual se modifica la Resolución No. 1616 de 2006 y se reglamenta la estructura del ICBF en el Nivel Regional y Zonal [↑](#footnote-ref-5)
6. Por la cual se estructuran los Grupos Internos de Trabajo de las dependencias de la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones [↑](#footnote-ref-6)
7. Ley 1098 de 2006, Título II, Garantía de Derechos y Prevención. [↑](#footnote-ref-7)
8. Ley 1098 de 2006, Art. 79 Defensorías de Familia. [↑](#footnote-ref-8)
9. MC01.MPE1 03/02/15 Versión 10 – Pag. 24 [↑](#footnote-ref-9)
10. Título II. Garantía de Derechos y Prevención. Procesos Misionales del ICBF. [↑](#footnote-ref-10)
11. Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución. Art. 5: Parámetros del Servicio [↑](#footnote-ref-11)
12. Resolución 2859 de 2013 “*Por la cual se modifica la Resolución No. 1616 de 2006 y se reglamenta la estructura del ICBF en el Nivel Regional y Zonal”* [↑](#footnote-ref-12)
13. • Organismo de carácter privado fundado en 1963. Reconocido mediante Decreto 2269 de 1993 como el Organismo Nacional de normalización [↑](#footnote-ref-13)
14. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Gobierno de España [↑](#footnote-ref-14)
15. Resolución 90708 – 30 de agosto de 2013 -Ministerio de Minas y Energía. [↑](#footnote-ref-15)