



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 1 de 7

Líder del Proceso: <i>Director (a) de Planeación y Control de Gestión</i>		Responsables del Proceso por Nivel:					
		Nacional	<i>Subdirector (a) de Mejoramiento Organizacional</i>				
		Regional	<i>Coordinador (a) Grupo Planeación y Sistemas o quien haga sus veces</i>				
		Zonal	<i>Coordinador (a) de Centro Zonal</i>				
1. Objetivo del Proceso: Liderar la implementación del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión y fomentar la cultura de la calidad, a través de la generación de estrategias, metodologías y planes, con un enfoque de gestión por procesos y pensamiento basado en riesgos que conduzcan a la mejora continua, innovación, gestión del conocimiento y excelencia en la prestación del Servicio.							
2. Alcance: Inicia con la identificación y proyección de los cambios que afectan la planeación y gestión de la institución y finaliza con el seguimiento y medición del desempeño del proceso de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados que permitan identificar acciones de mejora e innovación.							
3. Alineación estratégica del Proceso: Objetivo Estratégico No. 5 Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano. Objetivo Estratégico No. 4 Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.							
4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):							
4.1 PLANEAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Direccionamiento Estratégico 2. Estado (Departamento Administrativo de la Función Pública) 3. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. Plan Indicativo institucional 1.2. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación 1.3. Planes Institucionales aprobados 1.4. Directrices Institucionales 1.5. Políticas Institucionales 1.6. Resolución de distribución presupuestal 1.7. Revisión por la Dirección (Resultados del Sistema Integrado de Gestión)	Identificar y proyectar los cambios que afectan la planeación y gestión de la institución	1. Documentos con cambios que afectan la planeación y gestión 2. Conceptos o estudios de cargas laborales	1.1. 2.1. Proceso Mejora e Innovación	X	X	X

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



BIENESTAR FAMILIAR

PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 2 de 7

	<p>1.8. Resultados e informes de gestión institucional</p> <p>1.9. Metodología Contexto Interno y Externo y Partes Interesadas</p> <p>2.1. Políticas, metodologías y resultados de seguimiento</p> <p>3.1. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF</p>						
<p>1.Estado</p> <p>2.Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>3.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p> <p>4. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p> <p>5. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>6. Procesos del ICBF</p> <p>7.Proceso Mejora e Innovación</p> <p>8.Proceso Comunicación Estratégica</p>	<p>1.1. Lineamientos y Metodologías</p> <p>1.2. Resultados de seguimiento FURAG – DAFP</p> <p>1.3. Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>2.1. Planes para el desarrollo de los Ejes del Sistema Integrado de Gestión aprobados</p> <p>3.1. Modelo de Monitoreo y Evaluación</p> <p>4.1. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos</p> <p>5.1. Manual de contratación, memorandos y circulares, Guía de Supervisión</p> <p>6.1. Acciones de mejora e innovación definidas</p> <p>7.1. Documentos con cambios que afectan la planeación y gestión</p> <p>8.1. Documentos, campañas y/o piezas de comunicación</p>	<p>Formular las estrategias, metodologías y planes para la gestión de la mejora continua, innovación, gestión del conocimiento y riesgos en la entidad</p>	<p>1.Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento *</p> <p>2.Matriz de riesgos aprobada *</p> <p>3. Información para la definición de las hojas de vida de los indicadores y las actividades del Plan de Acción</p>	<p>1.1. Procesos del ICBF</p> <p>2.1. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>3.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>	X		

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 3 de 7

4.2 HACER							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1.Proceso Mejora e Innovación 2.Proceso Direccionamiento Estratégico 3.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, y gestión del conocimiento 1.2. Matriz de riesgos aprobada 1.3 Documentos con cambios que afectan la planeación y gestión 2.1. Planes para el desarrollo de los ejes del Sistema Integrado de Gestión aprobados 3.1. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia	Coordinar, asesorar y acompañar a los procesos en los tres niveles de la entidad (Nacional, Regional, Zonal) en la implementación de estrategias, metodologías y planes	1.Documentos que soportan la coordinación, asesoría y el acompañamiento en la implementación de estrategias, metodologías y planes	1.1. Proceso Mejora e Innovación	X	X	
1.Proceso Mejora e Innovación	1.1. Matriz de riesgos aprobada 1.2. Documentos con cambios que afectan la planeación y gestión 1.3. Documentos que soportan la coordinación, asesoría y el acompañamiento en la implementación de estrategias, metodologías y planes 1.4. Conceptos o estudios de cargas laborales	Implementar las estrategias, metodologías y planes para la gestión de la mejora continua, innovación y gestión del conocimiento	1. Documentos que soportan la ejecución de las estrategias, metodologías y planes para la gestión de la mejora continua, innovación, gestión del conocimiento 2. Buenas prácticas y lecciones aprendidas * 3. Estudio de cargas laborales	1.1. 3.1. Proceso Mejora e Innovación 2.1. Procesos del ICBF	X	X	X
1.Procesos del ICBF	1.1. Matriz de riesgos por proceso aprobada	Administrar los riesgos asociados a los procesos de la entidad	1.Resultados de evaluación de los riesgos	1.1. Procesos del ICBF	X	X	X

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 4 de 7

2.Proceso Mejora e Innovación		2.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento 2.2. Documentos que soportan la coordinación, asesoría y el acompañamiento en la implementación de estrategias, metodologías y planes						
4.3. VERIFICAR								
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad			
					N	R	Z	
1.Proceso Mejora e Innovación 2.Estado	1.1. Documentos que soportan la ejecución de las estrategias, metodologías y planes para la gestión de la mejora continua, innovación, gestión del conocimiento 1.2. Resultados de evaluación de los riesgos 2.1. Requisitos legales y otros requisitos	Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias, metodologías y planes e identificar las mejoras para el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión	1. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión 2.Resultados de seguimiento a la implementación de las estrategias, metodologías y planes 3. Resultados del cumplimiento de los planes para el desarrollo de los ejes del Sistema Integrado de Gestión	1.1. 2.1. Procesos del ICBF 3.1. Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X	X	
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2. Proveedor (Entidad evaluadora o Certificadora) 3. Proceso Evaluación Independiente 4. Proceso Mejora e Innovación	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 2.1. Resultados de auditorías externas 3.1. Resultados de auditorías internas	Realizar seguimiento y medición del desempeño del proceso de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados	1. Resultados de medición del proceso 2. Informes de Gestión 3.Informe de resultados de gestión de riesgo del proceso	1.1. 3.1. Proceso Mejora e Innovación 1.2. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2.1.Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X		

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



BIENESTAR FAMILIAR

**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 5 de 7

5. Proceso Direccionamiento Estratégico	3.2. Resultados evaluaciones independientes 4.1. Documentos que soportan la ejecución de las estrategias, metodologías y planes para la gestión de la mejora continua, innovación, gestión del conocimiento 4.2. Resultados de evaluación de los riesgos 5.1. Informes de ejecución presupuestal						
---	---	--	--	--	--	--	--

4.4. MEJORAR E INNOVAR

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2. Proceso Mejora e Innovación 3. Proceso Relación con el Ciudadano 4. Proceso Evaluación Independiente 5. Proveedor (Entidad evaluadora o Certificadora) 6. Proceso Direccionamiento Estratégico	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 2.1. Resultados de medición del proceso 2.2. Informe de resultados de gestión de riesgo del proceso 2.3. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión 2.4. Resultados de seguimiento de la implementación de las estrategias, metodologías y planes	Definir acciones de mejora e innovación para el proceso	1. Acciones de mejora e innovación definidas *	1.1. Proceso Mejora e Innovación 1.2. Proceso Evaluación Independiente 1.3. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)	X	X	X

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 6 de 7

2.5. Buenas prácticas y lecciones aprendidas									
3.1. Informe PQRS y acceso a la Información									
3.2. Reportes de herramienta tecnológica SIM (Sistema de Información Misional)									
4.1. Acciones de mejoramiento formuladas									
4.2. Resultados de auditorías internas									
4.3. Reportes internos avance, cumplimiento y efectividad Plan de Mejoramiento									
5.1. Resultados de auditorías externas									
6.1. Oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión									

Elaboró	Revisó	Aprobó
GIOVANNA BAZZANI AFANADOR Contratista Subdirección Mejoramiento Organizacional	YANETH SARMIENTO FORERO Subdirectora Mejoramiento Organizacional Responsable del Proceso ANDRÉS FELIPE RODRÍGUEZ PLAZAS Contratista Subdirección Mejoramiento Organizacional	AMANDA CASTELLANOS MENDOZA Directora de Planeación y Control de Gestión Líder del Proceso

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

C.MI

14/07/2020

Versión 3

Página 7 de 7

Nota 1: Consultar los indicadores de procesos en el Tablero de Control en el SIMEI.

Nota 2: Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso, en la Web del ICBF.

Nota 3: Consultar las normas internas y externas que aplican al proceso en la Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

Nota 4: Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de Identificación y Valoración de Impactos Ambientales.

Nota 5: Consultar matriz de riesgos SGSI y de activos de información del proceso, en la Intranet.

Nota 6: Consultar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el repositorio de la Entidad.

Nota 7: Consultar los procedimientos y documentos asociados al proceso en el Listado Maestro de Documentos, en la Web del ICBF.

Nota 8: Consultar políticas de operación en los Procedimientos.

Nota 9: Las salidas marcadas con un asterisco (*) hacen referencia a controles operacionales del proceso.

Nota 10: Se selecciona con una **X** el nivel responsable de la actividad (nacional, regional, zonal).

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
23/05/2018	Versión 2 C.MI	Se actualiza la Caracterización del proceso en el Objetivo del proceso, la Alineación Estratégica del proceso de acuerdo con el Plan Indicativo Institucional vigente y el Ciclo del Proceso en PHVM.
02/09/2016	Versión 1 C.MI	Teniendo en cuenta la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001: 2015; se actualiza la caracterización del proceso en su objetivo, alcance y actividades del ciclo PHVM.
30/05/2011	Versión 8 MPE2	Una vez adoptado el Nuevo Modelo de Operación por Procesos, según Resolución 8080 del 11 de agosto de 2016, se realizan las siguientes modificaciones en el documento MPE2 Caracterización de Mejoramiento Continuo: redefinición del objetivo del proceso, inclusión del alcance de objetivo estratégico dentro de la alineación estratégica, actualización de las actividades del PHVM e inclusión de actividades de innovación y de gestión del conocimiento.

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