1. OBJETIVO

Establecer las actividades para determinar y gestionar las oportunidades de mejora que promuevan la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la Oportunidad de Mejora y finaliza con el cierre y la evaluación de la eficacia.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Para la ejecución del presente procedimiento se emplea el aplicativo Isolucion.

3.2. El líder o responsable del proceso al cual se remiten los informes de auditoría externa e interna debe seleccionar de las oportunidades relacionadas en estos, cuáles serán tratadas como una oportunidad de mejora y registrarlas en el aplicativo Isolucion. En cualquier caso, debe seleccionar por lo menos una de las oportunidades señaladas en cada informe.

3.3. Redacción de Oportunidades de Mejora: compuesta por Situación Actual y Situación Deseada.

3.3.1. Para la Situación Actual se debe tener en cuenta la fuente de identificación así:

Auditoria Interna SIGE: Cuando la Oportunidad de Mejora se genere a partir de los resultados de auditoria interna y esté definida en el informe, se deberá mantener la misma redacción, la cual se debe transcribir en el espacio de "situación actual" en el aplicativo Isolucion. En caso contrario, se debe describir la situación o estado actual de lo que se requiere mejorar de manera consistente con el informe.

Auditoría Externa (Calidad, Ambiental, SST, SGSI): Si la Oportunidad de Mejora se identifica a través de un ejercicio de auditoria externa y está claramente definida, se debe transcribir del informe entregado por el ente certificador, en el espacio de situación actual, al momento de registrar en el aplicativo Isolucion. En caso contrario, se debe describir la situación o estado actual de lo que se requiere mejorar de manera consistente con el informe.

Revisión por Dirección: Si en el marco de la Revisión por Dirección se identifican oportunidades de mejora, la redacción debe ser consistente con el informe

PÚBLICA

Procesos, innovación y gestión de conocimiento: Para aquellas oportunidades de mejora identificadas por los líderes de procesos, en el análisis del comportamiento de sus indicadores o en los resultados de las actividades de gestión de conocimiento e innovación, se debe describir la situación o estado actual de lo que se requiere mejorar a través de la aplicación de un plan de mejora y registrarla en el espacio de situación actual en el aplicativo Isolucion.

Partes interesadas: En el evento que la oportunidad se genere a partir de una observación de alguna parte interesada y previa aprobación del líder de proceso, se debe describir la situación o estado actual de lo que se requiere mejorar a través de la aplicación de un plan de mejora y registrarla en el espacio de situación actual en el aplicativo Isolucion.

Ej. El manual del Sistema Integrado de Gestión SIGE no incluye la relación con la Matriz de Comunicación V1 del Proceso de Direccionamiento Estratégico

3.3.2. Para la situación deseada la redacción debe contener la meta o estado que se pretende alcanzar a través de la implementación el plan de mejora.

Ej. Manual del Sistema Integrado de Gestión SIGE ajustado, el cual determina los espacios de comunicación con que cuenta el ICBF, los cuales se soportan mediante la Matriz de Comunicación V1 del Proceso de Direccionamiento Estratégico.

3.4. Los tipos de oportunidades de mejora habilitados actualmente en Isolucion son los relacionados en el anexo 1.

3.5. La evaluación de la eficacia de las acciones implementadas debe estar enfocada al cumplimiento del objetivo de las acciones del plan de mejora.

3.6. El líder o responsable del proceso, que genere una oportunidad de mejora, es responsable de realizar el seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones realizadas.

3.7 Una vez generada la oportunidad de mejora en el aplicativo debe enviarse de manera inmediata un correo al responsable de realizar la evaluación intermedia de manera que se agilice el cumplimiento de esta actividad.

3.8 El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la oportunidad de mejora por parte del responsable de la actividad, es máximo dos (2) días hábiles.

PÚBLICA

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Identificar y analizar las oportunidades de mejora	Identificar, analizar y seleccionar las oportunidades de mejora a partir de auditorías internas, auditorías externas, revisión por dirección, resultados de proceso, así como observaciones de las partes interesadas de ICBF aprobadas por el líder del proceso. **Nota 1:** Todas las partes interesadas del ICBF pueden identificar oportunidades de mejora, las cuales deben ser reportadas a los líderes o responsables del proceso para su análisis y selección a través de los mecanismos que se encuentren disponibles.	Líderes de Proceso o Responsables de Procesos	Informes Actas Correos electrónicos
2	Registrar la oportunidad de mejora	Registrar las oportunidades de mejora seleccionadas en el aplicativo ISOLUCION a través de la opción *Oportunidades de Mejora* del módulo de Mejora. Una vez la oportunidad de mejora se registre en el aplicativo, se debe informar de manera inmediata, mediante correo electrónico al profesional designado para realizar la evaluación intermedia. **Nota1:** Para la redacción de la oportunidad de mejora se cuenta con el apoyo del Referente de Calidad en las regionales y Promotor Épico en la Sede de la Dirección General y se debe cumplir con la política de operación 3.3.	Líderes de Proceso o Responsables de Procesos	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora Correo electrónico
3 P.C.	Realizar Evaluación intermedia	Verificar que la oportunidad de mejora cumpla con los requisitos establecidos descritos en la política de operación 3.3 En caso de que se dé cumplimiento se aprueba la oportunidad de mejora en el aplicativo ISOLUCION, continuar con la actividad No. 4. En caso contrario se envía un correo electrónico al solicitante de la oportunidad de mejora con las observaciones pertinentes, continuar con la actividad No. 2	Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional – Sede de la Dirección General Referente de Calidad de la Regional	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora Correo electrónico

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4	Generar el Plan de Mejora	**Proponer Plan de Mejora:** • Determinar las acciones apropiadas que permitan alcanzar la situación deseada establecida. Adicionalmente, se debe tener en cuenta no generar riesgos o impactos negativos en los procesos y la organización. • Registrar las acciones planteadas en el aplicativo Isolucion. **Nota 1:** Para definir las actividades del plan de mejora se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal que intervendrán en la ejecución del mismo. **Nota 2:** No se puede asignar como responsable de una actividad del plan a una persona que no haya sido consultada o que no haya participado en su formulación. **Nota 3:** Este ejercicio debe ser acompañado por los Referentes (Calidad, Ambiental, SST, SGSI según la naturaleza de la oportunidad de mejora) o Promotores Épicos y en caso de ser necesario por el profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.	Líderes de Proceso o Responsable de Procesos	Registro en Isolucion Módulo de Mejora Actas o correos electrónicos
5	Gestionar las Acciones	**Implementar Plan de Mejora:** • Ejecutar cada una de las actividades planteadas como parte del plan de mejora de acuerdo con las fechas programadas. • Registrar el avance en el aplicativo Isolución y relacionar las respectivas evidencias y/o soportes. **Nota 1:** Una vez se registre el avance y se carguen las evidencias, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de evaluar la eficacia de la acción, continuar con la actividad No. 6.	Líder, responsable del Proceso y colaboradores del ICBF	Registro en Isolucion Módulo de Mejora. Correo Electrónico
6	Evaluar la Eficacia del Plan de Mejora y Cierre	Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas y evaluar la eficacia de las acciones implementadas verificando que se haya cumplido con el resultado esperado. En caso de no obtener el resultado esperado el responsable debe analizar y decidir si se requiere reformular el plan de mejora o dar cierre a la “Oportunidad de Mejora” como no eficaz.	Líderes de Proceso (Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Directores Regionales)	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora

PÚBLICA

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Fin		

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL

Oportunidades de mejora implementadas de manera eficaz

6. DEFINICIONES

a) **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanza la situación deseada. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado. La eficacia debe contribuir en la mejora de indicadores, inclusión o ajuste a algún procedimiento, reducción de tiempos o ahorro de recursos.

b) **Líder de Proceso:** se denomina líder de proceso al Director General, Subdirector General, Secretario General, Directores y Jefes de Oficina de la Dirección General, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y en general de la sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema.

c) **Responsables de Procesos:** se consideran responsables de proceso además de los líderes de proceso a jefes de oficina, subdirectores y coordinadores en la sede de la dirección general. Igualmente a directores regionales, coordinadores de grupo y coordinadores de centro zonal.

d) **Oportunidad de Mejora:** Es la posibilidad de implementar una acción que le permita al ICBF llegar a una situación deseada desde su situación actual. Dichas acciones pueden estar orientadas a un proceso, producto, servicio, consumo de recursos, condiciones laborales, infraestructura física, infraestructura tecnológica, competencia o dependencia de la organización.

e) **Puntos de Control (PC):** Se consideran puntos de control aquellas actividades que permiten evaluar el correcto desarrollo del procedimiento. Para identificar los puntos de control en el procedimiento se debe sombrear la actividad que cumple esta función.

f) **Evaluación Intermedia:** Consiste en verificar la calidad, coherencia y pertinencia de la oportunidad de mejora propuesta en términos de proceso, responsable, tipo y redacción.

PÚBLICA

g) Partes interesadas: Son aquellos grupos de interés con los cuales el ICBF interactúa y para quienes genera valor, así como lo recibe. Las partes interesadas son: Sociedad, Gobierno, Comunidad, Colaboradores, Proveedores, Aliados y Usuarios

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del Sistema Integrado de Gestión, Anexo 6: Partes Interesadas.
- Manual de Usuario por Módulos de Isolucion
- NTC-ISO 9001:2015
- NTC-ISO 14001:2015
- NTC-ISO 27001:2013
- Procedimiento Auditorías Internas
- Procedimiento Diseño, Rediseño y Mejora de Procesos
- Procedimiento Revisión por Dirección

8. RELACIÓN DE FORMATOS

No aplica

9. ANEXOS

Anexo 1. Tipos de Oportunidades de Mejora

Tipo de Oportunidad	Descripción	Eje del SIGE
Ambiente de Trabajo	Actividades propuestas que permiten mejorar el ambiente necesario para realizar las actividades del trabajo con el control de la organización.	Seguridad y Salud en el Trabajo
Infraestructura Física	Son las actividades propuestas que permiten mejorar las instalaciones, equipos y servicios necesarios para proporcionar regularmente el servicio a las diferentes partes interesadas.	Todos los ejes
Infraestructura Tecnológica	Acciones encaminadas a mejorar los diferentes elementos empleados para optimizar la productividad y el funcionamiento del ICBF, facilitando la gestión interna y mejorando el	Seguridad de la Información

PÚBLICA

Tipo de Oportunidad	Descripción	Eje del SIGE
	sistema de seguridad de la información	
Competencia	Actividades propuestas que contribuyen a fortalecer el Nivel de Educación, formación y experiencia del personal para llevar a cabo funciones y roles en el SIGE.	Todos los ejes
Documentación	Acciones encaminadas a mejorar los procedimientos, guías, manuales o formatos de la Entidad.	Todos los ejes
Gestión de Procesos	Actividades propuestas para diseñar o rediseñar los procesos de la Entidad.	Todos los ejes
Productos y Servicios	Acciones encaminadas a mejorar el resultado de los procesos, bien sea la prestación del servicio o la producción de la Bienestarina.	Calidad
Sistema Integrado de Gestión	Acciones propuestas para mejorar y fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.	Todos los ejes
Consumo de Recursos	Acciones encaminadas a reducir el consumo de los recursos naturales.	Ambiente

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

PÚBLICA