	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para determinar y gestionar las oportunidades 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. El procedimiento aplica en los niveles nacional, regional y zonal.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Para la ejecución del presente procedimiento se hace uso del 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 y contar con la justificación del motivo por el que se descartan las demás oportunidades.

3.3. Por medio de este procedimiento se pueden gestionar las circunstancias potencialmente favorables (oportunidades/fortalezas) para el ICBF identificadas a través del Análisis del Contexto.

3.4. Redacción de Oportunidades de Mejora: compuesta por situación actual y situación deseada.


- ***Para registrar la situación actual de las Oportunidades de Mejora se debe tener en cuenta la fuente de identificación así:***

Análisis de Contexto: Indicar la estrategia que se va a desarrollar como resultado del cruce de fortalezas y oportunidades en la Matriz DOFA.

Ejemplo:

- *Fortaleza/Oportunidad: Oferta de capacitaciones en buenas prácticas en el uso de nuevas tecnologías en entes gubernamentales ofrecidas por MinTIC.*
- *Situación actual: Implementar buenas prácticas teniendo como base los casos de éxito presentados en las diferentes capacitaciones realizadas por*

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 2 de 10

MinTic u otros entes gubernamentales con el fin de fortalecer y potencializar las herramientas tecnológicas con las que cuenta el ICBF.

Auditoría Interna SIGE: Cuando la Oportunidad de Mejora se genere a partir de los resultados de auditoría 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.

Auditoría Externa (Calidad, Ambiental, SST, SGSI): Si la Oportunidad de Mejora se identifica a través de un ejercicio de auditoría 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.

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.

Otras Fuentes: se debe describir la situación o estado actual de lo que se requiere mejorar a través de la aplicación de un plan de acción y registrarla en el espacio de situación actual en el aplicativo Isolucion.

***Nota:** las fuentes establecidas para las Oportunidades de Mejora se detallan en el **Anexo Fuentes de Oportunidades de Mejora** de este procedimiento.

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

EJEMPLO


Situación actual	Situación deseada
Contar con espacios adecuados y privados para la atención de la ciudadanía que presenta casos de vulneración de derechos, esto con el fin de que ellos puedan expresar abiertamente sus inquietudes, preocupaciones y testimonios de manera segura	Realizar adecuaciones en las áreas de servicio al ciudadano en los puntos de atención del ICBF con el fin de garantizar la privacidad en el servicio y la atención.

3.5. Los tipos de oportunidades de mejora habilitados actualmente en Isolucion son los relacionados en el Anexo Tipos de Oportunidades de Mejora.

3.6. 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 a partir del registro de esta en el aplicativo.

3.7. La evaluación de la eficacia de las actividades implementadas debe estar enfocada al cumplimiento del objetivo del plan de acción.

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 3 de 10

- 3.8. Los líderes o responsables de proceso únicamente podrán registrar Oportunidades de Mejora en el marco de sus procesos y responsabilidades.
- 3.9. Si el resultado de la evaluación de la eficacia del plan de acción de una Oportunidad de Mejora es “no eficaz” el solicitante de la oportunidad de mejora podrá cerrarla como “no eficaz” o solicitar a través de correo electrónico a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional la ampliación de la fecha prevista de cierre para incluir nuevas actividades que permitan llegar al resultado esperado.
- 3.10. Realizar la gestión de las Oportunidades de Mejora en el aplicativo (evaluación intermedia, cargue y reporte de actividades, verificación de acciones, cierre, etc.) según lo indicado en el documento *PU1.MI Paso a paso Modulo de Mejora Isolucion*.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Inicio				
1	Identificar las oportunidades de mejora	Identificar, analizar y seleccionar las oportunidades de mejora a partir de las fuentes definidas en el Anexo Fuentes de Oportunidad de Mejora.	Director, Subdirector o Jefe de Oficina en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Informes Acta de Reunión o Comité Correo electrónico
2	Registrar la oportunidad de mejora	<p>Registrar las oportunidades de mejora seleccionadas en el aplicativo ISOLUCION a través de la opción <i>Oportunidades de Mejora</i> del módulo de Mejora.</p> <p>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. Este correo electrónico podrá ser remitido por el promotor EPICO de la dependencia solicitante con copia al líder de esta.</p> <p>Nota: Para la redacción de la oportunidad de mejora se cuenta con el apoyo del Referentes SIGE (Calidad, Ambiental, SST y SGSI según la naturaleza de la no conformidad) en las Regionales y Promotor EPICO en la Sede de la Dirección General y se debe cumplir con la política de operación 3.4</p>	Director, Subdirector o Jefe de Oficina en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora Correo electrónico

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACION**

P8.MI

08/09/2020

PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA

Versión 2

Página 4 de 10

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
3 P.C.	Realizar Evaluación intermedia	<p>Verificar que la oportunidad de mejora cumpla con los requisitos establecidos descritos en la política de operación 3.4 y que la información registrada sea acorde con la Oportunidad de Mejora que se va a gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• El proceso seleccionado es en el que se va a gestionar la Oportunidad de Mejora.• Los responsables de su gestión son quienes tienen el rol de autoridad para hacerlo.• El tipo de Oportunidad de Mejora corresponde con la gestión que se va a realizar. <p>¿La Oportunidad de Mejora cumple con los requisitos establecidos?</p> <p>Si: se aprueba la Oportunidad de Mejora, el aplicativo genera el consecutivo, adicionalmente, se informa de manera inmediata a través correo electrónico al solicitante, indicando que ya se realizó la evaluación intermedia. Continuar con la actividad No. 4.</p> <p>No: se descarta la Oportunidad de Mejora por medio del aplicativo, se informa mediante correo electrónico al solicitante el motivo del descarte y se indica que debe registrar nuevamente la Oportunidad de Mejora. Regresar a la actividad No. 2.</p>	Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional / Profesional Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional (Referente Calidad)	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora Correo electrónico

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACION**

P8.MI

08/09/2020

PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA

Versión 2

Página 5 de 10

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4	Generar el Plan de Acción	<p><u>Proponer Plan de Acción:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las acciones apropiadas que permitan alcanzar la situación deseada establecida. <p>Adicionalmente, se debe tener en cuenta no generar riesgos o impactos negativos en los procesos y la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar las acciones planteadas en el aplicativo Isolucion. <p>Nota 1: Para definir las actividades del plan de acción se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal que intervendrán en la ejecución del mismo.</p> <p>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.</p> <p>Nota 3: Este ejercicio debe ser acompañado por los Promotores EPICO y de ser necesario por los enlaces de los Ejes del SIGE en la SDG (según aplique). En las regionales puede ser acompañado por los Referentes (Calidad, Ambiental, SST y SGSI) según la naturaleza de la oportunidad de mejora.</p>	<p>Director, Subdirector o Jefe de Oficina en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal</p> <p align="center">Y</p> <p>Profesional de la dependencia designado como Promotor EPICO en SDG y/o Referentes SIGE en Regional y Centro Zonal</p>	<p>Registro en Isolucion Módulo de Mejora</p> <p>Acta de reunión o comité</p> <p>Correo electrónico</p>
5	Gestionar las Acciones	<p><u>Implementar Plan de Acción:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar cada una de las actividades planteadas como parte del plan de acción de acuerdo con las fechas programadas. Registrar el avance en el aplicativo Isolución y relacionar las respectivas evidencias y/o soportes. 	<p>Profesionales designados como responsables en el plan de acción</p>	<p>Registro en Isolucion Módulo de Mejora.</p> <p>Correo electrónico</p>

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



**PROCESO
MEJORA E INNOVACION**

P8.MI

08/09/2020

PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA

Versión 2

Página 6 de 10

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6 P.C.	Verificar eficacia del plan de acción	<p>Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas y evaluar la eficacia de las acciones implementadas verificando que se haya cumplido con el resultado esperado.</p> <p>¿El plan de acción fue eficaz?</p> <p>SÍ: Continuar en la actividad 7.</p> <p>NO: analizar y decidir si se requiere incluir actividades en el plan de acción que permitan lograr el resultado esperado regresar a la actividad No.4, o continuar con la actividad 7 y cerrar la oportunidad de mejora como no eficaz de acuerdo con la política de operación 3.9.</p> <p>Nota 1: este ejercicio podrá ser acompañado por los Referentes (Calidad, Ambiental, SST, SGSI según la naturaleza de la oportunidad de mejora), Promotores EPICO o profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en caso de ser necesario.</p> <p>Nota 2: la evaluación de la eficacia del plan de acción se hace una vez éste se haya ejecutado por completo.</p>	Director, Subdirector o Jefe de Oficina en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora
7	Cerrar la Oportunidad de Mejora	<p>De acuerdo con el resultado obtenido luego de la verificación se debe generar el cierre de la oportunidad de mejora, seleccionando la opción de cierre en el aplicativo.</p> <p>Nota: este ejercicio podrá ser acompañado por los Referentes (Calidad, Ambiental, SST, SGSI según la naturaleza de la oportunidad de mejora) o Promotores EPICO.</p>	Director, Subdirector o Jefe de Oficina en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en ISOLUCION Módulo de Mejora
		Fin		

P.C.: Punto de Control


5. RESULTADO FINAL

Oportunidades de mejora implementadas de manera clara y eficaz.

6. DEFINICIONES


- **Circunstancias Potenciales Favorables:** son aquellas situaciones identificadas a través del análisis del contexto estratégico, producto de la identificación de fortalezas y oportunidades, que pueden aprovecharse por la entidad para mejorar su gestión.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanza la situación deseada.

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 7 de 10

- **Líder de Proceso:** se denomina Líder de Proceso, de conformidad con el Modelo de Operación por Procesos aprobado mediante resolución 8080 de 2016, al Director General, Subdirector General, Secretario General, Directores y Jefes de Oficina de la Sede 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 Integrado de Gestión.
- **Oportunidad de Mejora:** acciones encaminadas a fortalecer la gestión organizacional mejorando la eficiencia y la eficacia de los procesos, con el propósito de alcanzar los objetivos estratégicos y de procesos de la entidad.
- **Partes interesadas:** toda persona u organización que puede afectar verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados.
- **Promotor EPICO:** profesional delegado en cada proceso de la Sede de la Dirección General para promover en cada dependencia, la sostenibilidad y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, bajo las directrices de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.
- **Puntos de Control (PC):** 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.
- **Referentes del SIGE:** son colaboradores que apoyan la implementación, sostenibilidad y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión del Instituto, de acuerdo con las directrices de los líderes de los Ejes para el nivel regional.
- **Responsable de Proceso:** se de nómina Responsable de Proceso a Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina de la Sede de la Dirección General, Directores Regionales, Coordinadores de Grupo en las Regionales y Coordinadores de Centro Zonal, responsables de la ejecución y seguimiento de los procesos de su competencia.
- **Solicitante:** líder o responsable de proceso que solicita la gestión (registra en el aplicativo) de una Oportunidad de Mejora identificada en el marco de su proceso y responsabilidad.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 8 de 10

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2015
- NTC-ISO 14001:2015
- NTC-ISO/IEC 27001:2013
- NTC-ISO 31000:2018
- NTC-ISO 45001:2018
- P2.El Procedimiento Auditorías Internas SIGE
- P12.DE Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión
- A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- P22.DE Procedimiento Identificación y Actualización del Contexto Interno y Externo ICBF
- PU1.MI Paso a Paso Modulo de Mejora Isolucion

8. RELACIÓN DE FORMATOS


CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F9.P1.MI	Formato Acta de Reunión o Comité

9. ANEXOS

Anexo Fuentes de Oportunidades de Mejora

Fuente	Sede de la Dirección General	Regional	Centro Zonal
Auditorías Externas	Director Administrativo Director de Gestión Humana Director de Información y Tecnología Director de Planeación y Control de Gestión	Director Regional	NA
Auditorías Internas SIGE	Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina	Director Regional	NA
Análisis del Contexto	Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina	Director Regional / Coordinador de Grupo	Coordinador de Centro Zonal
Encuestas de satisfacción a los servicios del ICBF	Director de Servicios y Atención	NA	NA
Implementación de Requisitos Legales y otros requisitos.	Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina	Director Regional / Coordinador de Grupo	NA

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


	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 9 de 10

Fuente	Sede de la Dirección General	Regional	Centro Zonal
Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
Resultados de autoevaluación	Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina	Director Regional / Coordinadores de Grupo	Coordinador de Centro Zonal
Revisión por la Dirección	Director de Planeación y Control de Gestión	Director Regional	Coordinador de Centro Zonal
Visitas de acompañamiento o inspección SIGE	Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina	Director Regional / Coordinador de grupo	Coordinador de Centro Zonal

Anexo Tipos de Oportunidades de Mejora

Tipo de Oportunidad	Descripción	Eje del SIGE
Ambiente de Trabajo	Actividades propuestas que permiten mejorar el entorno necesario para realizar las actividades del trabajo con el control de la organización.	Seguridad y Salud en el Trabajo
Infraestructura Física	Actividades propuestas que permiten mejorar las instalaciones y equipos necesarios para proporcionar regularmente el servicio a las diferentes partes interesadas.	Todos los ejes
Infraestructura Tecnológica	Acciones encaminadas a mejorar los diferentes elementos tecnológicos empleados para optimizar la productividad y el funcionamiento del ICBF, facilitando la gestión interna y mejorando el sistema de seguridad de la información	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 MPSIGE.	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
Servicios Misionales	Acciones encaminadas a mejorar el resultado de los procesos misionales.	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.	Ambiental

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

	PROCESO MEJORA E INNOVACION	P8.MI	08/09/2020
	PROCEDIMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión 2	Página 10 de 10

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
08/03/2018	Versión 1	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste del objetivo y alcance del procedimiento. • Se incluye la gestión de las estrategias resultado del cruce de fortalezas y oportunidades del análisis DOFA del contexto estratégico. • Se incluye el anexo Fuentes de Oportunidades de Mejora. • Se modifican las políticas de operación 3.2, 3.4 (antes 3.3) y 3.6 (antes 3.8). • Se eliminan las políticas de operación 3.6 y 3.7 de la versión 1 del procedimiento. • Se incluyen las políticas de operación 3.3, 3.8, 3.9 y 3.10. • Se hace una actualización general de las actividades del procedimiento, que incluye ajuste en la redacción de las actividades y su descripción, y revisión de responsables. • Actualización de definiciones.

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