



Paso a Paso Módulo Mejora Isolucion V.4



GOBIERNO
DE COLOMBIA



BIENESTAR
FAMILIAR

Contenido

1. [Objetivo y Alcance](#)
2. [Ingreso al Aplicativo](#)
3. Acciones Correctivas y Salidas No Conformes
 - [Apertura Acciones](#)
 - [Evaluación Intermedia](#)
 - [Análisis de Causas Acciones Correctivas](#)
 - [Fecha de Cierre Proyectada](#)
 - [Generar Actividades Corrección / Plan de Acción](#)
 - [Reporte de Avance](#)
 - [Adjuntar Evidencias Avance](#)
 - [Revisar Actividades](#)
 - [Verificar Acción](#)
 - [Cerrar – Reformular](#)
4. Oportunidades de Mejora
 - [Apertura Oportunidades de Mejora](#)
 - [Evaluación Intermedia](#)
 - [Fecha de Cierre Proyectada](#)
 - [Generar Actividades Plan de Acción](#)
 - [Reporte de Avance](#)
 - [Adjuntar Evidencias Avance](#)
 - [Revisar Actividades](#)
 - [Verificar Acción](#)
 - [Cerrar – Reformular](#)
5. Acciones Preventivas
 - [Apertura Acciones Preventivas](#)
 - [Evaluación Intermedia](#)
 - [Análisis de Causas](#)
 - [Fecha de Cierre Proyectada](#)
 - [Generar Actividades Plan de Acción](#)
 - [Reporte de Avance](#)
 - [Adjuntar Evidencias Avance](#)
 - [Revisar Actividades](#)
 - [Verificar Acción](#)
 - [Cerrar – Reformular](#)
6. Generación de Reportes
 - [Reportes](#)
 - [Consultar una Actividad](#)
 - [Filtros](#)
7. [Definiciones](#)
8. [Solicitudes](#)

Objetivo y Alcance

OBJETIVO

Describir el paso a paso de las gestiones que deben realizar los usuarios en el modulo de Mejora del aplicativo Isolucion, de tal forma que estos puedan hacer uso de la herramienta de manera eficiente y organizada, con el fin de gestionar las Acciones de Mejora de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

ALCANCE

Este documento aplica para los tres niveles del ICBF que son: Nacional, Regional y Centro Zonal.

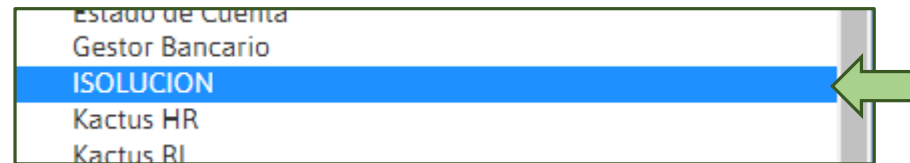
Ingreso al Aplicativo

- 1 Ingrese a la intranet. <https://intranet.icbf.gov.co/>
- 2 Acceda al Catálogo DIT a través del menú Información y tecnología.

Información y
Tecnología



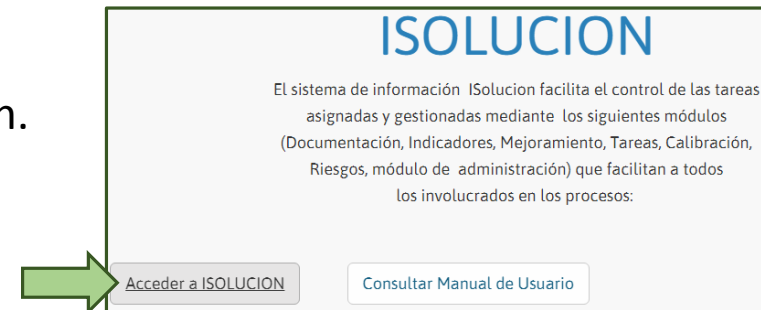
- 3 En el menú Gestión de Aplicaciones seleccione Isolucion.



- 4 En el menú Gestión de Aplicaciones seleccione Isolucion.

<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad>

*El Navegador recomendado para ingresar a esta aplicación es
Internet Explorer.*

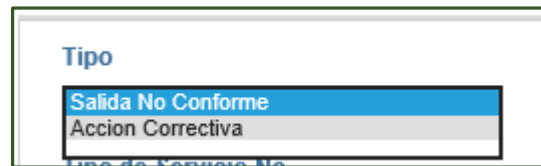


Apertura AC / SNC

1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Correctiva.

2 Seleccione el tipo de acción que desea generar.

3 Registre la información completa y guarde.



Recuerde registrar la información conforme a lo estipulado en los procedimientos P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas y P6.MI Procedimiento Salidas No Conformes.

CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>

Apertura Oportunidades de Mejora

- 1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Oportunidad de Mejora.



- 2 Registre la información completa y guarde.

A form for registering improvement opportunities. It contains several fields: 'Solicitante:' with a dark green box; 'Proceso:' with a dropdown menu showing 'Escoger' and 'Borrar'; 'Tipo:' with a dropdown menu showing 'Sin Selección'; 'Eje Sistema Integrado' with checkboxes for 'Eje Calidad', 'Eje Ambiental', 'Eje SYSO', and 'Eje SGSI'; 'Solicitado a:' with a dropdown menu showing 'Escoger' and 'Borrar'; 'Situación actual' with a text area; and 'Situación deseable' with a text area containing the placeholder 'Diligencie la sugerencia...'. A green arrow points down from the 'Guardar' button to the right.

Recuerde registrar la información conforme a lo estipulado en el procedimientos P8.MI Procedimiento de Oportunidades de Mejora.

CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>



Apertura Acciones Preventivas

1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Preventiva.



2 Seleccione tipo Acción Preventiva.

A screenshot of a dropdown menu labeled 'Tipo'. The selected option is 'Acción Preventiva'.

3 Registre la información completa y guarde.

A screenshot of a form titled 'Registro de Acciones Preventivas'. The form contains several fields: 'Tipo' (dropdown menu with 'Acción Preventiva' selected), 'Proceso' (text field with 'Escoger' and 'Borrar' links), 'Solicitado a:' (text field with 'Escoger' and 'Borrar' links), 'Fuente' (dropdown menu with 'Sin Selección' selected), 'Eje Sistema Integrado' (dropdown menu with 'Eje Ambiental', 'Eje Calidad', and 'Eje SGSI' options), 'Solicitante:' (text field with a redacted name), 'Oficina' (text field with 'Sede de la Dirección General'), 'Área' (text field with 'SUBDIRECCION DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL'), and 'Descripción de los hechos acciones preventivas' (text area). There is also a 'Ciudad' field with 'Bogotá' entered.

Recuerde registrar la información conforme a lo estipulado en el procedimientos P5.MI Procedimiento de Acciones Preventivas.

CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>

Evaluación Intermedia

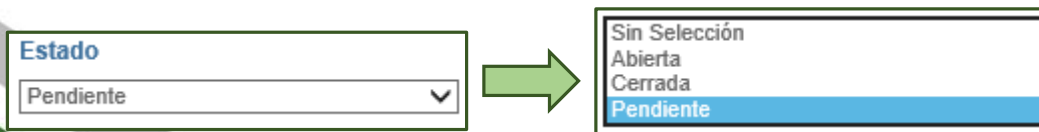
1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Reportes.



2 Seleccione el tipo de reporte que corresponda a la acción que debe evaluar.



3 Seleccione en el filtro de estado "Pendiente".



4 Seleccione la acción correspondiente y evalúela.

A screenshot of the 'No Conformidad' form. It contains fields for 'Acción de Mejoramiento' (set to 'Acción Correctiva'), 'Fecha' (05/mar/2014), 'Usuario Reporta', 'Usuario Responsable', 'Proceso' (GESTIÓN ADMINISTRATIVA), 'Area' (Grupo Planeacion Administrativa), 'Motivo de descarte', and 'Descripción de los Hechos'. At the bottom are 'APROBAR' and 'DESCARTAR' buttons.

5 Para continuar de clic en Aprobar o Descartar.



La acción cumple con todas las requisitos según el procedimiento

La acción no cumple con todas las requisitos según el procedimiento (debe diligenciar el espacio de "Motivo de descarte")

6 Para finalizar debe hacer clic en Guardar.



Esta Actividad esta a cargo de los Referentes de Calidad en las Regionales y los Profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la Sede de la Dirección General.

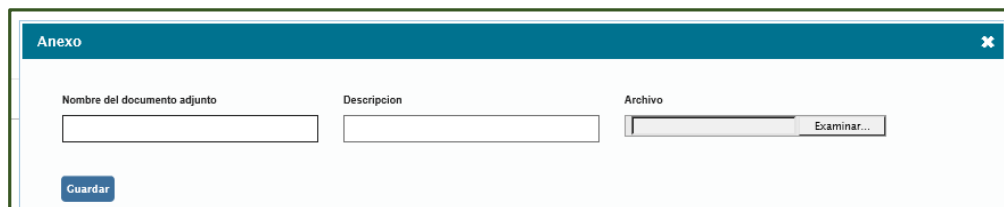


Análisis de Causas

- 1 Ingrese a la Acción.
- 2 Haga clic en el icono de Adjuntar Archivo en la sección “Análisis de Causas”.



- 3 Complete la información y seleccione el formato diligenciado de Identificación de Causas (F1.G1.MI). Se recomienda nombrar el archivo haciendo uso del número de la Acción. Ej: ***Analisis_Causas_AC1010***.



- 3 Haga clic en guardar.



- 4 Ingrese la información del Análisis de Causas en la sección “Porques”.



- 3 Guarde la Acción.

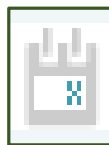


Recuerde consultar la G1.MI Guía para la Identificación de Causas y hacer uso del F1.G1.MI Formato Identificación de Causas.

CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>

Fecha de Cierre Proyectada

- 1 Ingrese a la Acción.
- 2 Haga clic en el icono del calendario en la sección “Fecha de cierre proyectada”.



- 3 Seleccione la fecha deseada en el calendario desplegable.

Fecha de cierre proyectada

31/dic./2018 x

< diciembre, 2018 >

lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Today: 05/sep./2018

Recuerde modificar la fecha prevista de cierre antes de incluir la primera actividad del PLAN DE ACCIÓN!!!

- 4 No olvide hacer clic en “Guardar” antes de continuar con la gestión, de otra manera la fecha seleccionada no se grabara.



Fecha de cierre proyectada

31/dic./2018

Generar Actividades

1 Ingrese a la Acción Correctiva.

2 Haga clic en el icono de adicionar actividad en la sección “Corrección” o “Plan de acción” (*Recuerde que si una Acción Correctiva no requiere Corrección debe incluir una actividad haciendo claridad al respecto para poder completar la gestión de la misma*).

Corrección

Plan de acción



3 Complete la información de la actividad (seleccione el responsable de realizarla, la fecha de compromiso para realizarla y la actividad a realizar).

Formulario de actividad con campos:

- Responsable: [Escoger](#) [Borrar](#)
- Fecha Compromiso: 05/sep./2018
- Actividad: Actividad 1

Calendario desplegado para octubre, 2018:

lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

Today: 05/sep./2018

[Guardar](#)

4 Haga clic en guardar.

Guardar



Corrección			
Actividad		Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable		Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso	30/sep./2018		
Reportada por			
Actividad	Actividad 1 Corrección		
Responsable		Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso	31/oct./2018		
Reportada por			
Actividad	Actividad 2 Corrección		
Ver avance de las actividades			
Total del Costo: 0			
Plan de Mejoramiento			
Actividad		Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable		Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso	30/sep./2018		
Reportada por			
Actividad	Actividad 1 Plan de Mejoramiento		
Responsable		Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso	31/oct./2018		
Reportada por			
Actividad	Actividad 2 Plan de Mejoramiento		
Responsable		Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso	30/nov./2018		
Reportada por			
Actividad	Actividad 3 Plan de Mejoramiento		

Recuerde modificar la fecha prevista de cierre antes de incluir la primera actividad del PLAN DE ACCIÓN!!!

Reporte de Avance

1 Ingrese a la Acción.

2 Haga clic en “Escoger” en la sección de seguimiento de la actividad.

Actividad	Seguimiento
Responsable Fecha Compromiso Reportada por Actividad	Adicionar Seguimiento Escoger

3 Diligencie el resultado y seleccione la fecha del reporte de seguimiento.

Fecha	Resultado
05/sep./2018	Resultado

Guardar

Fecha	Resultado
05/sep./2018	

septiembre, 2018

lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Today: 05/sep./2018

4 Haga clic en guardar.



Actividad	Seguimiento
Responsable Fecha Compromiso Reportada por Actividad	Adicionar Seguimiento Escoger
	Fecha 05/sep./2018 Resultado Resultado Usuario

Adjuntar Evidencias Avance

- 1 Completado el reporte del seguimiento, para adjuntar la evidencia correspondiente haga clic en el icono de adjuntar documento de la sección seguimiento.



- 2 Complete la información y seleccione el archivo que desea adjuntar.

- 3 Haga clic en guardar.



- Para adjuntar otra evidencia haga clic en:



- Para eliminar una evidencia haga clic en:



Revisar Actividades

- 1 Una vez completa la gestión de las actividades de la corrección y/o el plan de acción de acuerdo con el tipo de acción de mejora ingrese a la acción.
- 2 Para cada una de las actividades de la Corrección y el Plan de Acción debe hacer la evaluación de la eficacia en la sección de los planes “Eficacia y Costo” (para completar la gestión de esta sección no es necesario diligenciar el Costo).

Eficacia y Costo	
Eficacia	Sin Revisar
Costo \$	0

Eficacia y Costo	
Eficacia	Sin Revisar
Costo \$	0



Eficacia y Costo	
Eficacia	Si fue eficaz
Costo \$	0
Eficacia	No fue eficaz
Costo \$	0

- 3 Haga clic en guardar para completar la gestión.

Guardar



Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable Fecha Compromiso Reportada por Actividad	Fecha Resultado Usuario	
[Redacted] 05/sep./2018 [Redacted] Actividad 1 Plan de Mejoramiento	05/sep./2018 Resultado 1 [Redacted] Registros(1)	Eficacia Si fue eficaz Costo \$ 0
Responsable Fecha Compromiso Reportada por Actividad	Fecha Resultado Usuario	
[Redacted] 31/oct./2018 [Redacted] Actividad 2 Plan de Mejoramiento	05/sep./2018 Resultado 2 [Redacted] Registros(1)	Eficacia No fue eficaz Costo \$ 0
Responsable Fecha Compromiso Reportada por Actividad	Fecha Resultado Usuario	
[Redacted] 10/nov./2018 [Redacted] Actividad 3 Plan de Mejoramiento	05/sep./2018 Resultado 3 [Redacted] Registros(1)	Eficacia Si fue eficaz Costo \$ 0

Nota: Para poder continuar con la verificación de la acción de mejora se debe evaluar la eficacia de todas las actividades de la misma (Corrección y Plan de Acción).



Verificar/Evaluación Acción

- 1 Una vez completada la validación de todas las actividades se habilitara la sección “verificación del Tratamiento y/o de las Acciones Implementadas”.

Verificación del Tratamiento y/o de las Acciones Implementadas		
Verificación	Evaluación de las acciones	Eficacia
Responsable		Eficacia
Fecha Compromiso		Sin Revisar
Verificación		¿Reformular?
		No

- 2 Complete las secciones de Verificación, Evaluación de las Acciones y Eficacia (para completar la el diligenciamiento de cada sección debe hacer clic en guardar).

A). Indique la fecha de la verificación y la descripción de esta actividad y a continuación guarde la acción.

Verificación	
Responsable	
Fecha Compromiso	05/sep./2018
Verificación	

B). Indique la fecha de la Evaluación de las Acciones y la descripción del resultado de de esta actividad y a continuación guarde la acción.

Evaluación de las acciones	
Fecha Asignación	
Resultado	
Resultado	Resultado
Fecha	05/sep./2018

C). Finalmente como resultado de la evaluación de la acción de mejora, indique si esta fue eficaz en la sección “Eficacia” y a continuación guarde la acción.

Eficacia
Eficacia
Sin Revisar
No
Si

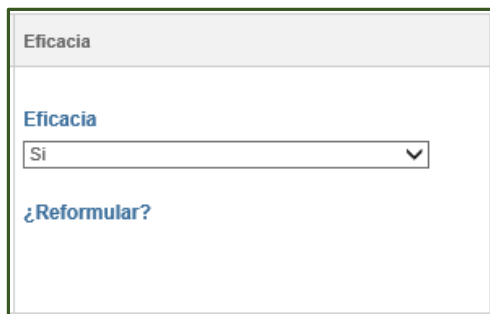
Guardar

Cerrar – Reformular

Una vez completada la gestión de la sección “verificación del Tratamiento y/o de las Acciones Implementadas”, debe proceder al dar cierre a la acción o a reformularla según sea el caso.

A

Si la acción fue eficaz se habilitara el espacio para chequear el cierre de la acción, haga clic en el y guarde.



Formulario de Eficacia:

- Título: Eficacia
- Etiqueta: Eficacia
- Lista desplegable: Si
- Etiqueta: ¿Reformular?

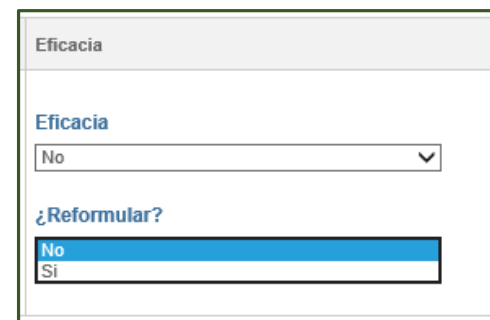


Botones: Guardar, ☒ Cerrar



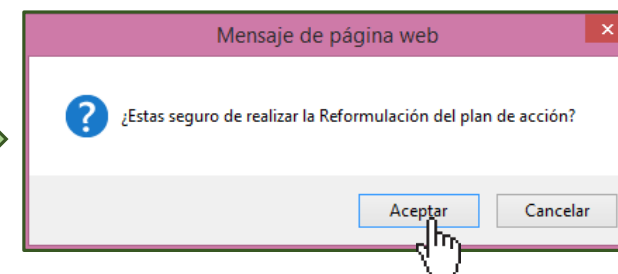
B

Si la acción no fue eficaz se habilitara la sección “¿Reformular?” en la cual debe indicar si la acción requiere reformulación y guarde.



Formulario de Eficacia:

- Título: Eficacia
- Etiqueta: Eficacia
- Lista desplegable: No
- Etiqueta: ¿Reformular?
- Lista desplegable: No, Si



Mensaje de página web:

¿Estas seguro de realizar la Reformulación del plan de acción?

Botones: Aceptar, Cancelar

Nota: El aplicativo validara si desea continuar con la reformulación, de ser así haga clic en “Aceptar”, de lo contrario haga clic en “Cancelar”.

Para determinar si la Acción de Mejora debe reformularse o puede cerrarse como no eficaz consulte el procedimiento que haga alusión al respectivo tipo de Acción.

CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>

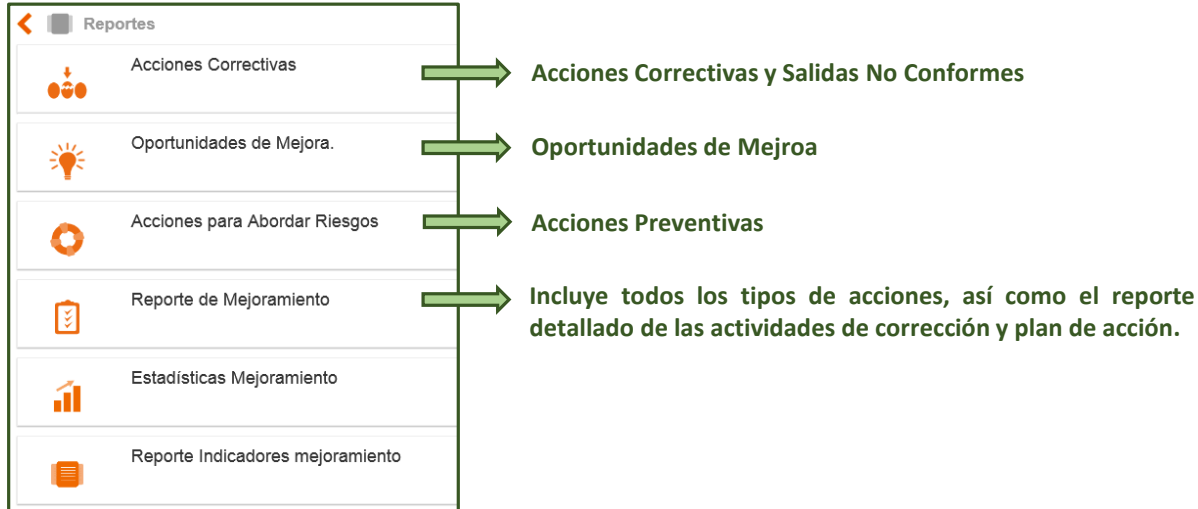


Reportes

1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Reportes.



2 Seleccione el tipo de reporte que corresponda a la acción que debe evaluar.



3 Filtre la información de acuerdo con el reporte que requiera.

A screenshot of a filtering interface for reports. It contains various dropdown menus and input fields for filtering data. The filters include: Tipo (Sin Selección), Estado (Atento), Oficina (Elegir), Regional/Centro Zonal (Elegir), Solicitante (Elegir), Solicitado a (Elegir), Fecha Creación (Elegir), Fecha Cierre (Elegir), Proceso (Elegir), Normativo (Elegir), Acción Eficaz (Sin Selección), Acción correctiva (Sin Selección), Número de Acción (Sin Selección), Oportuna (Sin Selección), Reformulación (Sin Selección), %Avance Plan de Acciones (Sin Selección), %Avance Eficaz (Sin Selección), %Avance Tratamiento (Sin Selección), and Riesgo (Sin Selección).

4 En caso de requerir exportar el reporte en un archivo plano en formato Excel haga clic en el siguiente icono  ubicado en la parte superior derecha de la pantalla, y guarde el archivo en su equipo.

Consultar una Acción

1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Reportes.



2 Seleccione el tipo de reporte que corresponda a la acción que debe evaluar.



Acciones Correctivas y Salidas No Conformes

Oportunidades de Mejora

Acciones Preventivas

Incluye todos los tipos de acciones, así como el reporte detallado de las actividades de corrección y plan de acción.

3 Ingrese el numero de la acción en el campo del filtro “Número de Acción”.

Número de Acción

4 Ingrese a la acción y continúe con su gestión.

Filtros

Tipo Sin Selección ▼	Estado Abierta ▼	Oficina Solicitante Escoger Borrar 	Oficina Solicitado a Escoger Borrar 	Solicitante Escoger Borrar 	Solicitado a Escoger Borrar
Fecha Creacion Borrar 	Fecha Cierre Borrar 	Proceso Escoger Borrar 	Eje Sistema Integrado de Gestión Escoger Borrar 	Acción Eficaz Sin Selección ▼	Acción correctiva Sin selección ▼
Reformulación Sin Selección ▼	%Avance Plan de Acciones Sin Selección ▼	%Avance Eficaz Sin Selección ▼	%Avance Tratamiento Sin Selección ▼	Número de Acción 	Oportuna Sin Selección ▼
Porcentaje de acciones correctivas cerradas: 83 % Porcentaje de acciones eficaces sobre las cerradas 1 %					
Filtrar por palabra 					

Filtros mas Usados

- **Tipo:** Tipo de acción de mejora que se quiere consultar (las opciones dependen del reporte al que se haya ingresado).
- **Estado:** Indica el estado de la Acción de Mejora que puede ser: Abierta (Incluye las vencidas), Cerradas, Vencida o Pendiente (En espera de evaluación intermedia).
- **Proceso:** Indica el proceso sobre el cual se esta gestionando la acción de mejora.
- **Oficina Solicitante:** Indica la dependencia a la cual pertenece el funcionario que genero la acción.
- **Oficina Solicitado a:** Indica la dependencia a la cual pertenece el funcionario al que se le genero la acción.
- **Solicitado a:** Usuario responsable de gestionar la acción.
- **Solicitante:** Usuario que genera la acción (este es responsable de la evaluación, y cierre o reformulación de la misma).
- **Fecha de creación:** Fecha en la que se genero la acción en el aplicativo.
- **Fecha de cierre:** Fecha en la que se da cierre a la acción en el aplicativo.
- **Número de Acción:** Indica el número consecutivo que se genero para la acción al momento de su validación (evaluación intermedia).
- **Filtrar por palabra:** Búsqueda por palabra clave de la acción.

Definiciones

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Salida No Conforme:** Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.
- **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.
- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Plan de Acción:** Acciones encaminadas a eliminar la causa raíz de la no conformidad identificada, previniendo que esta ocurra o vuelva a ocurrir.
- **Evaluación Intermedia:** Consiste en verificar la calidad, coherencia y pertinencia de la oportunidad de mejora propuesta en términos de proceso, responsable, tipo y redacción.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. 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.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados (Ver Mapa de Procesos de la entidad en el Manual del Sistema Integrado de Gestión).
- **Reformular:** Definir una(s) nueva(s) acción(es) para resolver las causas del hallazgo, de manera que sustituya la(s) inicialmente prevista(s), basado en un nuevo análisis de causas y plan de acción.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Solicitudes

Para realizar solicitudes de ajustes en el aplicativo y reportar inconsistencias o errores en el mismo escriba al correo de la Mesa Informatica de Soluciones MIS@icbf.gov.co con las siguientes características:

- *Pantallazos donde se pueda identificar el usuario desde el cual se esta adelantando la gestión.*
- *Numero(s) de la acción(es) que presentan inconsistencias o que requieren ajuste.*
- *En caso de solicitar ajustes de responsables envíe los nombres completos de los mismos y detalle el ajuste requerido.*
- *Cuando solicite cambios en los usuarios responsables de gestionar acciones o actividades debe copiar el correo a los mismos de tal manera que estén enterados de las gestiones solicitadas.*

Para solicitar asesoría en la gestión de sus Acciones de Mejora o solicitar asistencia técnica en el aplicativo comuníquese con el enlace de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional asignado a su Regional o área de la Sede de la Dirección General el cual puede consultar en: <https://intranet.icbf.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/eje-de-calidad>.