



Paso a Paso Módulo Mejora Isolucion V.4

Versión 2



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



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/para Abordar Riesgos/para Abordar Oportunidades
 - [Apertura Acciones](#)
 - [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](#)

***Nota:** si hace clic en las actividades con este icono  podrá encontrar aclaraciones respecto de la misma.

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.

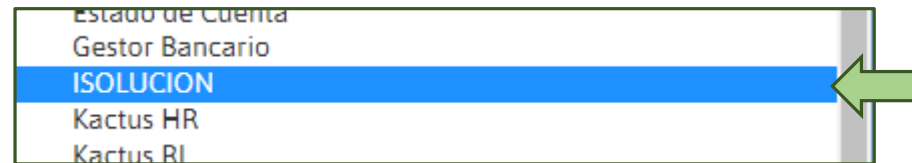
Ingreso al Aplicativo

- 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.

Tipo

Salida No Conforme

Acción Correctiva

3 Registre la información completa y guarde. ?



Registro de Salida No Conforme

Tipo: Salida No Conforme

Proceso: [Elegir] [Borrar]

Solicitado a: [Elegir] [Borrar]

Sistema de Gestión: Sin Selección

Tipo de Servicio No Conforme: [Elegir] [Borrar]

Eje Sistema Integrado: [Elegir] [Borrar]

Oficina: Sede de la Dirección General

Área: [Elegir] [Borrar]

Ciudad: Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas

[Guardar]

Registro de Acción Correctiva

Tipo: Acción Correctiva

Proceso: [Elegir] [Borrar]

Solicitado a: [Elegir] [Borrar]

Sistema de Gestión: Sin Selección

Fuente: Sin Selección

Eje Sistema Integrado: [Elegir] [Borrar]

Oficina: Sede de la Dirección General

Área: [Elegir] [Borrar]

Ciudad: Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas

[Guardar]



Guardar



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 rectangular box; 'Proceso:' with a dropdown menu and links 'Escoger' and 'Borrar'; 'Tipo:' with a dropdown menu showing 'Sin Selección'; 'Eje Sistema Integrado' with four checkboxes: 'Eje Calidad', 'Eje Ambiental', 'Eje SYSO', and 'Eje SGSI'; 'Solicitado a:' with a dropdown menu and links '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 right side of the form towards the 'Guardar' button.

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>

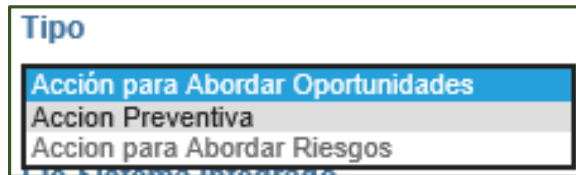


Apertura AP / PAO / PAR

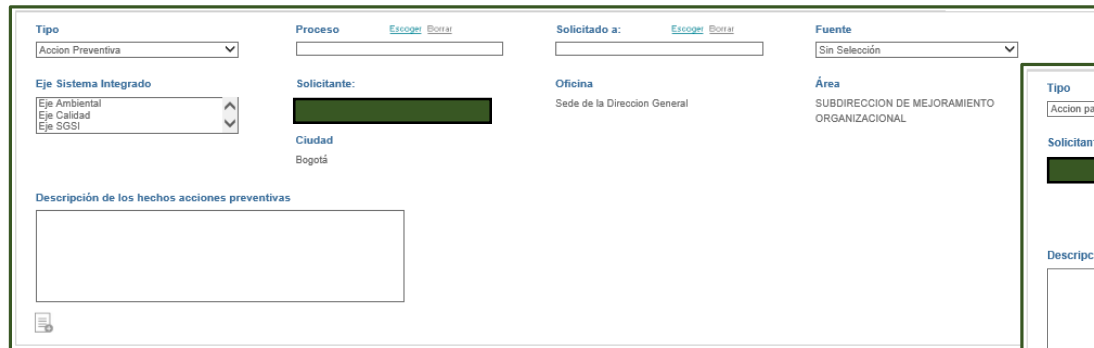
1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Preventiva.



2 Seleccione tipo Acción Preventiva.



3 Registre la información completa y guarde. ?

A screenshot of a web form for registering preventive actions. The form includes several dropdown menus and text input fields. The 'Tipo' dropdown is set to 'Acción Preventiva'. The 'Proceso' dropdown is set to 'Escoger Borrar'. The 'Solicitado a' dropdown is set to 'Escoger Borrar'. The 'Fuente' dropdown is set to 'Sin Selección'. The 'Eje Sistema Integrado' dropdown is set to 'Eje Ambiental'. The 'Solicitante' field is a text input. The 'Oficina' dropdown is set to 'Sede de la Dirección General'. The 'Área' dropdown is set to 'SUBDIRECCION DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL'. The 'Ciudad' dropdown is set to 'Bogotá'. The 'Descripción de los hechos acciones preventivas' field is a large text input.A screenshot of a web form for registering preventive actions, similar to the previous one but with additional fields. The 'Tipo' dropdown is set to 'Acción para Abordar Riesgos'. The 'Proceso' dropdown is set to 'Escoger Borrar'. The 'Solicitado a' dropdown is set to 'Escoger Borrar'. The 'Riesgo' dropdown is set to 'MI1-Falta de apropiación del Modelo de'. The 'Solicitante' field is a text input. The 'Oficina' dropdown is set to 'Sede de la Dirección General'. The 'Área' dropdown is set to 'SUBDIRECCION DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL'. The 'Ciudad' dropdown is set to 'Bogotá'. The 'Regional/Centro Zonal' dropdown is set to 'Escoger Borrar'. The 'Descripción de los hechos acciones preventivas' field is a large text input.

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

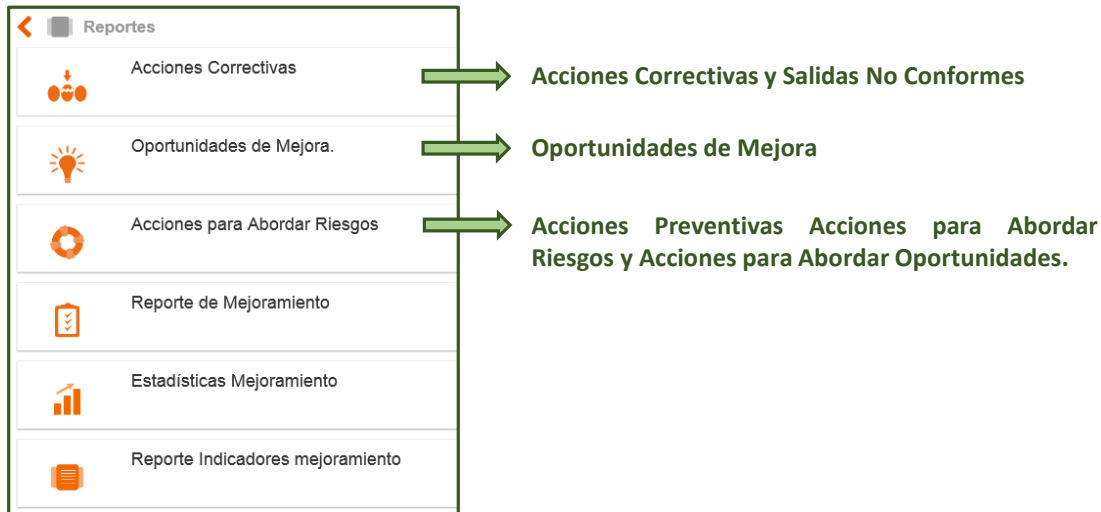
CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>

Evaluación Intermedia

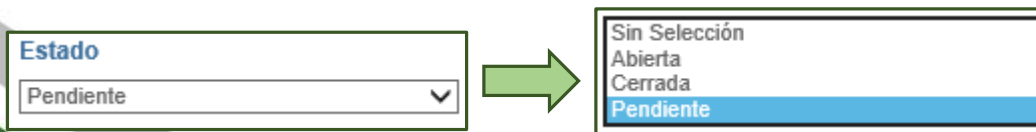
1 Acceda al menú Mejora y seleccione la opción Reportes.



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' (Non-Conformity) form. It includes fields for 'Acción de Mejoramiento' (dropdown), '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.

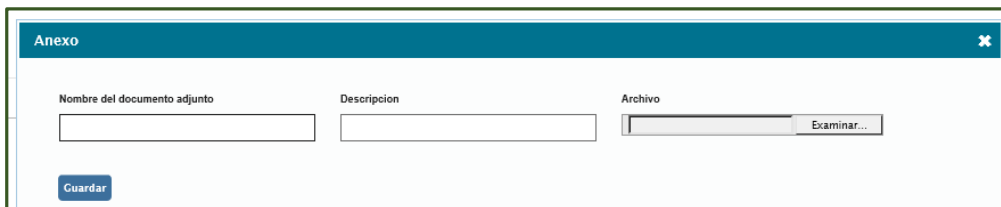


Análisis de Causas

- 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.

Guardar



Análisis de Causas    Registros(1)

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



- 3 Guarde la Acción.

Guardar

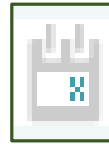


Recuerde consultar la G1.MI Guía para la Identificación de Causas y hacer uso del F1.G1.MI Formato Identificación de Causas.

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

Fecha de Cierre Projectada

- 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

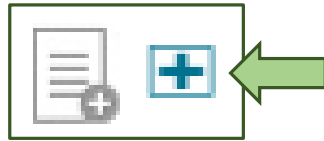
Generar Actividades

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 (con botones Escoger y Borrar), Fecha Compromiso (con calendario desplegado mostrando octubre 2018), y Actividad (con el texto "Actividad 1"). Un botón Guardar está visible en la parte inferior izquierda.

4 Haga clic en guardar.



**Nota:* Antes de guardar tenga en cuenta que una vez guardado no se pueden hacer modificaciones a las actividades diferentes al cambio de los responsables.

Corrección		
Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable	Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso		
Reportada por		
Actividad		
Responsable	Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso		
Reportada por		
Actividad		
Ver avance de las actividades		
Total del Costo: 0		
Plan de Mejoramiento		
Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable	Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso		
Reportada por		
Actividad		
Responsable	Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso		
Reportada por		
Actividad		
Responsable	Adicionar Seguimiento	Escoger
Fecha Compromiso		
Reportada por		
Actividad		

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.

Formulario 'Anexo' con los siguientes campos:

- Nombre del documento adjunto:
- Descripción:
- Archivo: [Examinar...](#)
- Botón: [Guardar](#)

- 3 Haga clic en guardar.



Pantalla de 'Seguimiento' con los siguientes elementos:

- Encabezado: Seguimiento
- Botones: [Adicionar Seguimiento](#), [Escooger](#)
- Formulario: Fecha 05/sep./2018, Resultado, Usuario
- Iconos: Documento, Borrar, Adjuntar
- Texto: Registros(1)

- 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 [Redacted] Fecha Compromiso 05/sep./2018 Reportada por [Redacted] Actividad Actividad 1 Plan de Mejoramiento	Fecha 05/sep./2018 Resultado Resultado 1 Usuario [Redacted] Registros(1)	Eficacia Si fue eficaz Costo \$ 0
Responsable [Redacted] Fecha Compromiso 31/oct./2018 Reportada por [Redacted] Actividad Actividad 2 Plan de Mejoramiento	Fecha 05/sep./2018 Resultado Resultado 2 Usuario [Redacted] Registros(1)	Eficacia No fue eficaz Costo \$ 0
Responsable [Redacted] Fecha Compromiso 30/nov./2018 Reportada por [Redacted] Actividad Actividad 3 Plan de Mejoramiento	Fecha 05/sep./2018 Resultado Resultado 3 Usuario [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



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.

The screenshot shows a form titled 'Eficacia'. It contains a dropdown menu labeled 'Eficacia' with 'Si' selected. Below it is a checkbox labeled '¿Reformular?' which is unchecked.

Two buttons are shown: a blue 'Guardar' button and a 'Cerrar' button with a checked checkbox.



B

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

The screenshot shows a form titled 'Eficacia'. It contains a dropdown menu labeled 'Eficacia' with 'No' selected. Below it is a dropdown menu labeled '¿Reformular?' with 'No' selected.



A confirmation dialog box titled 'Mensaje de página web' is shown. It contains a question mark icon and the text '¿Estas seguro de realizar la Reformulación del plan de acción?'. At the bottom are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons. A hand cursor is shown clicking the 'Aceptar' button.

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.

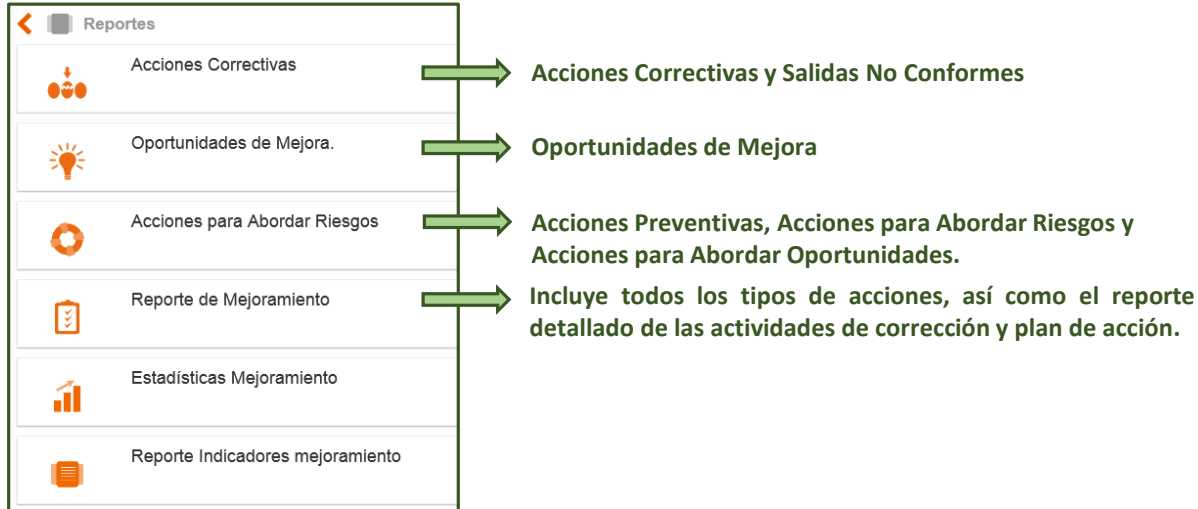
CONSULTE LA INFORMACION DEL PROCESO DE MEJORA E INNOVACION EN: <https://www.icbf.gov.co/estrategico/mejora-e-innovacion>

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 several rows of filters, each with a label and a dropdown menu or input field. The filters include: Tipo, Estado, Oficina, Regional/Centro Zonal, Solicitante, Solicitado a, Fecha Creación, Fecha Cierre, Proceso, Normativo, Acción Eficaz, Acción correctiva, Número de Acción, Oportuna, Reformulación, %Avance Plan de Acciones, %Avance Eficaz, %Avance Tratamiento, and Riesgo. Most dropdown menus are set to '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”.

A form with a blue label 'Número de Acción' above a single-line text input field.

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
Riesgo 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>.



Secciones por Tipo de Acción de Mejora

Acción Correctiva

Salida No Conforme

Oportunidad de Mejora

Acción Preventiva

Acción para Abordar Oportunidades

Acción para Abordar Riesgos

Proceso: En este espacio se debe indicar el proceso en el cual fue identificada la acción de mejora (recordar que no necesariamente corresponde al proceso en el que interviene la dependencia).						
Tipo: Corresponde al tipo de oportunidad de mejora que se implementará.						
Usuario Solicitado a: Corresponde al usuario responsable de realizar la gestión de la acción de mejora. En caso tal que un líder o responsable de proceso identifique una acción de mejora en el marco de su competencia podrá generarla para sí mismo.						
Fuente: Corresponde a la fuente a través de la cual se identifica la acción de mejora.						
Tipo de Salida No Conforme: Aplica solo para las Salidas No Conformes y corresponde a uno de los tipos de Salidas No Conformes de los procesos misionales identificadas en el procedimiento P6.MI.						
Riesgo: Aplica para las Acciones para Abordar Riesgos, al ser estas la traducción de los planes de tratamiento de riesgos en el aplicativo, debe seleccionarse el riesgo a gestionar al cual corresponde dicho plan.						
Eje Sistema Integrado: Corresponde al eje o ejes del Sistema Integrado de gestión en el marco del cual se gestiona la acción de mejora.						
Descripción: Es la descripción de los hechos sobre los cuales se debe gestionar la acción de mejora.						
Regional/Centro Zonal: Aplica para la gestión de las Acciones para Abordar Oportunidades y determina desde qué dependencia se realiza la gestión del plan de tratamiento de riesgos (Sede de la Dirección General, Regionales o Centros Zonales).						
Situación Actual: Es la descripción de la situación que se pretende mejorar a través de la gestión de la Oportunidad de Mejora.						
Situación Deseable: Es la situación a la que se espera llegar una vez completada la gestión del plan de acción de la Oportunidad de Mejora,						

**Nota: El color de los cuadros en la tabla corresponde al tipo de acción de mejora a la que aplica el campo.*



BIENESTAR
FAMILIAR

Tips para Realizar Evaluación Intermedia

- Revisar que el proceso registrado corresponda al proceso en el cual se identifica la acción de mejora (es importante tener en cuenta que no corresponde a la oficina que debe hacer la gestión) por ejemplo: si la Dirección de Protección incumple la Guía para la Adquisición de Bienes y Servicios, al registrar la Acción Correctiva se debe seleccionar el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios ya que fue en el marco de éste en el cual se generó la no conformidad.

- La redacción de la acción de mejora debe ser acorde a lo estipulado en la documentación del proceso de Mejora e Innovación para cada uno de los tipos de Acciones de Mejora, por ejemplo: para el caso de las Acciones Correctivas se debe describir la Situación en la cual se identifica la No Conformidad, la Evidencia de la No Conformidad y el Requisito que se Incumple.

- El usuario “Solicitado a” y el “Solicitante” deben ser líderes o responsables de procesos es decir Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Coordinadores (Grupo o Centro Zonal).

- Después de aprobar la Acción de Mejora, inicialmente el aplicativo permite modificar la información de los campos, por lo que de ser necesario pueden realizarse ajustes sin necesidad de descartarla.

- Para las Acciones Correctivas que son producto de auditorías se debe validar que la descripción de los hechos corresponda a la remitida en el informe de auditoría, adicionalmente se debe relacionarse el código del hallazgo asignado.



Solicitudes que se Pueden Gestionar

- **Cambio de Responsables:** Pueden realizarse ajustes de responsables tanto de la gestión de la Acción de Mejora como de la gestión de actividades de plan de acción, para esto se debe realizar la solicitud a través del canal establecido, detallando el cambio que debe realizarse, el número de la acción de mejora, el usuario que debe cambiarse y el usuario al que se le debe asignar la gestión.
- **Cambio de Fecha Prevista de Cierre:** El cambio a la fecha prevista de cierre se realizara solamente en caso de error al momento de hacer el registro de la misma y previa validación del plan de acción propuesto, por lo que si la acción requiere tiempo adicional de gestión deberá ser reformulada.
- **Reporte de Errores:** Cuando el aplicativo genere algún error este debe reportarse como un solicitud normal, sin olvidar adjuntar los pantallazos correspondientes para la validación de la situación, si el error no puede ser solucionado una vez realizada la validación por parte del administrador del aplicativo se escalara a la Dirección de Información y Tecnología desde la cual será reportado al proveedor de software en caso de no contar con una solución (la duración de este proceso es relativa al error).
- **Solicitudes de Permisos:** La asignación de permisos de usuario deberán ser solicitados cuando se produzcan cambios en la planta, por ejemplo: cuando cambien los referentes de calidad de las regionales deberá solicitarse el ajuste en el perfil de estos usuarios para que puedan adelantar las evaluaciones intermedias de las distintas Acciones de Mejora.
- **Ajuste de Fecha Prevista de Cierre para Completar la Gestión:** Cuando se produce la situación en la cual una vez vencida la fecha prevista de cierre no se haya incluido actividades de corrección, para poder completar la gestión de la misma deberá solicitarse la modificación a la fecha prevista de cierre, que se asignara al día en el cual se gestione la solicitud; posterior ajuste debe procederse a completar la gestión de la acción inmediatamente.