1. **APERTURA DE LA ACCIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEJORAMIENTO** | | | | |
| **SITUACIÓN A MEJORAR** | **CAUSAS QUE MOTIVAN LA NECESIDAD DE MEJORAMIENTO** | **POSIBLES ACCIONES** | **RECURSOS QUE SE REQUIEREN** | **PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL PERIODO** |
| -Se verificó la acción PNC-0016, "acción de Mejora OAC - 597 OAC - 21757 - OAC - 22218 de 2017 - Plataforma Scienti",  generada por reclamos relacionados con fallas en la plataforma Scienti, con debilidades en el análisis de causas cómo, por ejemplo:  Análisis de primera causa: método: "Falta de planeación de las actividades": "Algunos usuarios registran sus datos personales de forma errónea y con errores de digitación, situación que genera dificultades a la hora de querer realizar el cargue o actualización de datos en la plataforma Sciente" | No pensar en un diseño de registro de información para usuarios con poco conocimiento informático.  No realizar una buena normalización de la base de datos, separando la identificación (Campo por el cual se actualiza), de la llave primaria de la tabla.  Poca documentación, manuales de usuario para el correcto uso del aplicativo. | 1. Generar en el aplicativo Scienti una opción que permita al usuario verificar si la información registrada en sus datos personales es correcta antes de almacenarla en la base de datos. 2. Reestructurar La manera en la que se actualizan los datos en el sistema cambiando la llave primaria de la tabla usuarios de identificación a un consecutivo único de la tabla, el cual permita actualizar con mayor facilidad los demás registros. 3. Capacitaciones en el correcto uso de la aplicación. | Contratación de soporte de la plataforma Scienti.  Contratación de personal para realización de capacitaciones a los usuarios finales en el correcto uso de la plataforma Scienti. | Las acciones a mejorar según la prioridad e impacto se ejecutarán en el siguiente orden, de acuerdo a la aplicación del diagrama de Pareto:  Acción 1, Acción 3, Acción 2. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA /OPORTUNIDAD DE MEJORA**  **Necesidad de Mejoramiento Detectada.** | **OBJETIVOS** | **ACCIONES** | **METAS** | **INDICADORES** | **FECHAS** | | **RECURSOS** | **RESPONSABLES** | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** |
| **INICIO** | **FIN** |
| Validación faltante antes del guardado información | ofrecer una opción en el sistema de información que pregunte al usuario si n realidad desea guardar la información mostrando los datos a almacenar. | Verificación de información registrada | LA METEA DE CADA ACCIÓN ( EJEMPLO: | •El 60% de los usuarios se han equivocado al menos una vez al ingresar su información de registro. | **2019/08/23** | **2019/09/23** | Desarrolladores de Software, equipos de cómputo. | Jose Perez, Soporte aplicativo Scienti | Formato acta de entrega -001 |
| Poca documentación, manuales de usuario para el correcto uso del aplicativo. | Mejorar la comprensión y la usabilidad del sistema. | Capacitaciones en el correcto uso de la aplicación. | Capacitar a todos los empleados que utilizan el aplicativo. | •Menos del 50% de los proceso están documentados. | **2019/09/23** | **2019/09/30** | Capacitadores, equipos de cómputo. | Leandro Gutierrez Personal capacitado en el uso de herramienta Scienti | Formato de capacitación -001 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DEL AVANCE** | | | | **CONTROL DE LA EFICACIA** | | |
| **FECHA DE CONTROL (aaaa-mm-dd)** | **% EJECUCIÓN** | **JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR** | **CONTEO (DÍAS)** | **FECHA REAL DE CIERRE (aaaa-mm-dd)** | **EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCIÓN** | **ESTADO** |
| 2019/11/23 | 100 | Ninguno | 90 | 2019/11/23 | Se evidenció que una vez aplicada las correcciones, mejoro en un 70% el registro de la información por parte de los usuarios. | Cerrado |