



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: R-DC-PCE-013-PME

Fecha: 27/08/2012

Versión: 003

Página: 1 de 1

ALCALDÍA DE ARMENIA

FECHA DILIGENCIAMIENTO :	29/08/2013	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
			Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo	FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
N° de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)							
1	Se evidenció que el Sistema de gestión de la calidad no ha diseñado indicadores de eficiencia en algunos procesos críticos, lo que incumple la Ley 872 parágrafo 1.: El sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultados y de impacto que faciliten el seguimiento	AC	TODOS	Implementar indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) en los procesos que así lo requieran a través de un proceso de asistencia técnica y capacitación.	<p>Desarrollar un proceso de capacitación y asistencia técnica en el diseño, construcción, formulación y seguimiento de indicadores (eficiencia, eficacia y efectividad) del sistema de gestión de la calidad acordes a las necesidades de cada proceso. (16/08/2013 – 30/12/2013)</p> <p>-Elaborar un documento que permita la implementación de indicadores. (16/08/2013 – 30/12/2013)</p> <p>-Implementar y realizar seguimiento a los indicadores de eficiencia en todos los procesos y de efectividad en los procesos que lo requiera. (16/08/2013 – 31/03/2014)</p> <p>-En el marco del alcance de la Auditoría Interna 2014, uno de los énfasis será la revisión de los indicadores del sistema de gestión de la calidad. (02/05/2014 – 31/07/2014)</p>	16/08/2013	31/07/2014	12 meses 16 días	Responsables Implementación Gerentes de Procesos, Líderes de Actividades Respectivas.	X	N/A	N/A
2	No se evidenciaron en el proceso de Infraestructura tecnológica los registros de las diferentes etapas del Diseño y Desarrollo de las aplicaciones que realizan.	AC	18	Elaborar el instructivo correspondiente a la actividad de Diseño y Desarrollo de aplicaciones que se generen al interior de la Entidad.	<p>Solicitar al líder del proceso la elaboración del instructivo de Diseño y Desarrollo de aplicaciones. (16/08/2013)</p> <p>-Incluir el Diseño y Desarrollo de Aplicaciones como actividad del Proceso de Infraestructura Tecnológica en el manual de procesos y procedimientos (31/10/2013)</p> <p>-Revisión por parte del Gerente del Proceso del instructivo de Diseño y Desarrollo de aplicaciones (27/12/2013)</p>	16/08/2013	27/12/2013	4 meses 13 días	Responsables Implementación: Gerente del Proceso, Líder del Proceso, Líder de Actividad	X	N/A	N/A
3	No se evidencia como la organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio, ni se encontró en el "Manual de funciones y requisitos mínimos" las habilidades para los cargos Secretario de desarrollo social y Asesor Social.	AC	12	Determinar las competencias laborales en el Manual de funciones y requisitos mínimos, necesarias para cada cargo, de acuerdo a lo establecido en los numerales 6.2.1 y 6.2.2 de la NTCGP-1000:2009.	Elaboración y adopción de un Manual de Funciones y requisitos mínimos, en el que se establezcan las competencias laborales para cada cargo de acuerdo a lo establecido en los numerales 6.2.1 y 6.2.2 de la norma NTCGP-1000:2009. (16/08/2013-15/08/2014).	16/08/2013	15/08/2014	12 meses	Responsables Implementación Gerente de Proceso, Líder de Proceso, Líderes de Actividad – Asuntos Jurídicos Laborales y Contractuales.	X	N/A	N/A

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS											Código: R-DC-PCE-013-PME	
											Fecha: 27/08/2012	
											Versión: 003	
ALCALDÍA DE ARMENIA											Página: 1 de 1	
FECHA DILIGENCIAMIENTO :	29/08/2013	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación							
			Informes de Auditoría Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo							
			Informes de Auditoría Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente							
			X Informes de Auditoría de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra...							
N° de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
						FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
4	No se identificaron los criterios utilizados para la re-evaluación de los proveedores, los registros de la re-evaluación y de las acciones necesarias que se derivan de las mismas ni los criterios utilizados para realizar la re-evaluación a los proveedores Distrioccidente y Martha Lucía Giraldo, proveedores de papelería y de los cofres mortuorios, bienes suministrados en la gestión de compras realizada en el 2012.	AC	13	Definir los criterios, consolidarlos y posteriormente crear, normalizar y socializar los diferentes formatos de reevaluación de proveedores para que sean implementados por los diferentes supervisores de contratos de obra, servicio y suministro al terminar su ejecución antes de su liquidación.	Realizar reuniones con las dependencias involucradas en la ejecución de contratos de obra, servicio y suministro para definir los criterios para la creación de los formatos de reevaluación de proveedores. (26/08/2013 al 27/09/2013). Consolidación de los criterios o resultados para la elaboración de la reevaluación de los proveedores. (1/10/2013 al 31/10/2013). Crear y normalizar los diferentes formatos de reevaluación de proveedores para que sean implementados por los diferentes supervisores de contratos de obra, servicio y suministros al terminar su ejecución antes de la liquidación del contrato. (5/11/2013 al 9/01/2014). Diseñar un instructivo para el diligenciamiento de los formatos y posteriormente socializar el instructivo y los formatos (10-01-2014 al 10-02-2014)	26/08/2013	09/01/2014	4 meses 13 días	Responsables Implementación: Gerente del Proceso Gestión Administrativa, Líder del Proceso, Líder de la Actividad Administración de Recursos físicos y materiales.	X	N/A	N/A
5	El método de medición establecido en el proceso Gestión Jurídica, no permite demostrar su capacidad para alcanzar los resultados frente a la oportunidad de la gestión en la contratación ni se pudo evidenciar la fecha de ingreso al proceso de Gestión Jurídica de los estudios previos correspondientes a los Contratos Nos. 09 y 012 de 2013, clasificados como Licitación y de menor cuantía, respectivamente	AC	16	Generar un formato de hoja de ruta que permita identificar al Proceso Jurídico, las diferentes actuaciones administrativas generadas en los procesos contractuales adelantados por la Dependencia, a efectos de definir la trazabilidad en las etapas contractuales	Normalizar en el Sistema Integrado de Gestión Calidad Mecí, formato denominado Hoja de Ruta Contractual, que permita identificar la fecha remisión y/o devolución de procesos contractuales a adelantar por parte de cada Secretaría y/o Departamento Administrativo	02/09/2013	02/09/2013	1 día	Responsables: Ricardo Arturo Ramírez Londoño - Sub Director Jurídico - y profesionales de apoyo en la contratación	X	N/A	N/A
Responsable del Seguimiento:						Gerente de Proceso:						
Firma						CAMILO CASADIEGO MILLAN - Representante Alta Dirección						
Elaborado por: FABIO LENIS COLLANTES NIÑO						Revisado por: ANABELLA KATTERINA CORTES SANCHEZ						
						Aprobado por: COMITÉ EQUIPO CALIDAD-MECÍ*						