



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: R-DC-PCE-013-PME

Fecha: 27/08/2012

Versión: 3

Página: 1 de 1

ALCALDÍA DE ARMENIA

FECHA DILIGENCIAMIENTO	FUENTE:	Quejas del Cliente	Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de Autoevaluación								
		X Informes de Auditoria Interna de Calidad	Resultados de Análisis de Datos	Gestión del Riesgo								
		Informes de Auditoria Interna de Gestión	Resultados de las Mediciones de Satisfacción	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente								
		Informes de Auditoria de Tercera Parte	Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	Otra								
N° de Acción	NO CONFORMIDAD / HALLAZGOS	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	ACCIÓN (Qué voy a hacer?)	ESTRATEGIA (Cómo lo voy a hacer?)	INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO				ESTADO		OBSERVACIONES
		AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva				FECHA INICIO	FECHA DE CIERRE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ABIERTA	CERRADA	
1	Se considera pertinente que la trazabilidad en PQRS sea diligenciado a través, sea del libro radicador o de un formato en donde se determine fecha de ingreso, responsable de la respuesta, fecha de respuesta, a efectos de no generar duplicidad de trabajo con la gestora documental.	AC	3	1- Mejorar la acción de recolección de información de entrada y de salida en el libro radicador existente 2- Mantener actualizado el formato existente en digital	1- Diligenciar todos los espacios en el radicado de oficios 2- Realizar el archivo periódico de los registros a enviar a la gestora documental	6/15/2016	9/15/2016	3 Meses	SUBDIRECTOR	X		Se realizar registro diario de los documentos a entregar al personal, se registraran las respuestas con sus responsables y se archivara en coordinacion con la gestora documental.
2	No se evidencia Control de Producto No Conforme en el proceso.	AC	3	1- Socializar y realizar induccion con el personal nuevo y antiguo del formato y el concepto de producto no conforme 2- Periódicamente realizar control y revision del producto no conforme en todas las actividades	1- Se enviara periodicamente correo al personal solicitando el producto no conforme en las actividades 2- Se realizara socializacion, control y seguimiento en los Comités Operativos de Calidad del producto no conforme	6/15/2016	9/15/2016	3 Meses	SUBDIRECTOR	X		Se recomienda realizar capacitacion con el personal nuevo y fortalecer la revision periodica del producto no conforme en todas la actividades
Responsable del Seguimiento: CLAUDIA MILENA HINCAPIE ALVAREZ						Gerente de Proceso: CARLOS ALBERTO MENDOZA PARRA						
Firma Elaborado por: JHON JAIRO MARTINEZ CANO			Revisado por: CLAUDIA MILENA HINCAPIE ALVAREZ			Firma Aprobado por: COMITÉ OPERATIVO No 141 PROCESO 3.PLANIFICACION Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO. Junio 09 de 2016						