

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		01/06/2016		FUENTE:		☒ Quejas del Cliente ☒ Informes de Auditoría Interna de Calidad ☒ Informes de Auditoría Interna de Gestión ☒ Informes de Auditoría de Tercera Parte		☒ Resultados de la Revisión por la Dirección ☒ Resultados de Análisis de Datos ☒ Resultados de las Mediciones de Satisfacción ☒ Mediciones de Procesos, Productos o Servicios		☒ Resultados de Autoevaluación ☒ Gestión del Riesgo ☒ Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente ☒ 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	
AM 01	Adelantar la inducción al total del personal adscrito a la Secretaría una vez se hayan superado los aspectos del Plan de Desarrollo y el Plan Decenal de Salud	AM	Salud	Capacitar al personal nuevo de la Secretaría de Salud	Se dictarán cursos de inducción al personal de la Secretaría de Salud sobre la norma NTCGP 1000:2009 al personal en grupos de 15 personas	01/06/2016	30/07/2016	15 días	Lider de Proceso	X		
AM 02	La importancia que tienen los tableros de control y el uso significativo deberían normalizarse ya que se ha cumplido con la prueba piloto.	AM	Salud	Solicitar normalización de los tableros de control y se socializarán.	Se enviarán a la administración del SGC los formatos de los tableros, solicitando su normalización.	01/06/2016	30/07/2016	4 días	Lider de Proceso Lider de Actividad	X		
AM 03	El control y seguimiento que se le realiza al producto NO conforme se ajusta a la Norma pero debe ajustarse el contador de las páginas, toda vez que el acta N° 002 de enero 12 de 2016 Análisis y control de producto no conforme, se observa en la mancha que el contador de página aparece 6 de 6 o 1 de 2, lo cual se debe a que posee un solo archivo y este tiene las Actas cronológicamente bien numerados pero cada acta consta de una sola página.	AM	Salud	Se establecerán los mecanismos que permitan que el contador de las páginas de las actas del comité operativo calidad mecí de la secretaría de salud, registren un consecutivo lógico	Se solicitará asesoría y/o capacitación para la aplicación del contador en los documentos del SGC de la secretaría de salud, a la administración del sistema vía oficio	01/06/2016	30/07/2016	4 días	Lider de Proceso	X		
AC 01	Al revisar en Salud Pública (Oficina de la Dra Silvia Clemencia) comunicaciones generadas desde esta área en formatos propios del sistema de Gestión de la Calidad se evidencian algunos cambios de forma, y la escasa aplicación de las TRD en el proceso de archivo, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 4.2.4 control de registros de la norma NTCGP-1000:2009 y la ISO 9001:2008 y en el numeral 4.2.3. literal c) control de documentos. Actividad adelantada por la Gestora Documental.	AC	Salud	Se organizará el respectivo archivo acorde con los términos de la Norma	Se solicitará capacitación en archivística al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Se revisarán y ajustarán las TRD de la Secretaría de Salud.	01/06/2016	30/07/2016	23 días	Lider de proceso y Gestora Documental	X		
AC 02	Al verificar los puntos de atención al usuario en Salud, se evidencia la carencia de un lugar adecuado para tal fin; careciendo de privacidad para los casos que lo requieren. De igual manera se evidencia la carencia de algunos equipos de cómputo para personal de carrera que presta los servicios en la Secretaría debiendo traer los propios. De igual manera se detecta que para el riesgo en la protección de las Bases de Datos Única de afiliados aún no se ha desarrollado, ni se conservan desde las TICs un backup que garantice la trazabilidad de la información quedando expuestas las mismas a diferente personal (por alta rotación) que manipulan la información, incumpliendo lo establecido en el numeral 6.3 INFRAESTRUCTURA, literal a) y b) de la norma ISO9001:2008.	AC	Salud	Mejorar las condiciones de atención y privacidad para los usuarios de la Secretaría, en el área de Aseguramiento. Realizar un inventario de los equipos de computos, para detectar que funcionarios carecen de él, solicitar compra. Generar las seguridades para las bases de datos que se manipulan en la Secretaría, realizar mensualmente los respectivos Backups.	Enviar oficio al Departamento de Bienes y Suministros solicitando la adecuación de las áreas de Aseguramiento para brindar una mejor atención a los usuarios. Una vez realizado el inventario, se solicitará a Bienes y Suministros la compra de los equipos faltantes. Los Lider de actividad solicitarán por escrito las claves de acceso a las diferentes bases de datos. Se realizará mensualmente los respectivos Backups, por cada funcionario que manipule las bases de datos. Se solicitará por escrito capacitación sobre uso y aplicación de los protocolos de seguridad a la Secretaría de las TICs	01/06/2016	30/07/2016	60 días	Lider de proceso Lider de actividad	X		
AC 03	Al verificar en los procesos de aseguramiento y salud pública los profesionales líderes de los mismos tienen muy claro los riesgos que tiene cada proceso pero no están documentados, ni incluidos en el Mapa de Riesgos y Controles de la Secretaría incumpliendo lo establecido en el Numeral 8.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos de la Norma ISO 9001:2008	AC	Salud	Modificar el Mapa de Riesgos de la Secretaría de Salud y se socializará	Una vez aprobado el nuevo Plan de Desarrollo se ajustará en Mapa de Riesgos de la Secretaría, en concordancia con los lider de actividad	01/06/2016	30/07/2016	60 días	Lider de proceso Lider de actividad	X		
Responsable del Seguimiento: Gonzalo Garzón Díaz						Gerente de Proceso: Fernando Vivas Grisales						
Firma Elaborado por: Gonzalo Garzón Díaz						Firma Aprobado por: COMITÉ OPERATIVO SISTEMA DE GESTION INTEGRADO "CALIDAD-MECI"						