



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Codigo: FO-M1-P3-20
Versión:01
Fecha de Aprobación: 29/12/2016
Página: 1 de 1

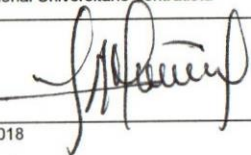
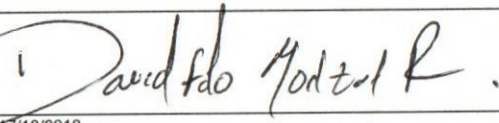
CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO		M4-P1 ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					DEPENDENCIA			SECRETARÍA GENERAL	
------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--------------------	--	--	---------------------------	--

FUENTE	1	Quejas y/o reclamos de los usuarios/clientes	7		Resultados de la Revisión por la Dirección	13	Resultados de Autoevaluación
	2	Informes de Auditoría Interna de Calidad	8	X	Resultados de Análisis de Datos	14	Gestión del Riesgo
	3	Informes de Auditoría Interna de Gestión	9		(Número de formatos diligenciados / Número de formatos solicitados) *100	15	Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente
	4	Análisis de Productos y/o servicios no conforme	10		Resultados de auditorías internas de calidad		
	5	Resultados de auditorías de control interno	11		Resultados de los indicadores de gestión de los procesos		
	6	Informes de Auditoría de Tercera Parte	12		Mediciones de Procesos, Productos o Servicios	16	Otra...

1. No.	2. FUENTES DE DETECCIÓN	3. FECHA DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD/OPORTUNIDAD DE MEJORA	4. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL, OBSERVACIONES, ACCIÓN DE MEJORA O CUALQUIER SITUACIÓN OBJETO DE ANÁLISIS	5. DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA DE LA SITUACIÓN /HALLAZGO/NO CONFORMIDAD	6. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO (Qué voy a hacer?)	7. TIPO DE ACCIÓN AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva	8. DESCRIPCIÓN DE LA META		9. INDICADOR DE LA META	10. RESPONSABLE DE LA		11. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA META (DD/MMM/AAAA)			13. OBSERVACIONES
							8.1 Cantidad	8.2 Unidad de Medida	9.1 FORMULA	10.1 Nombre	10.2 Cargo	11.1 FECHA INICIO	11.2 FECHA DE CIERRE	11.3 TIEMPO DE EJECUCIÓN	
1	5	11-dic-17	No se evidenció en la Auditoría la matriz de productos y servicios y matriz de prevención.	No se evidencia el diligenciamiento del formato FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes.	Diligenciar los formatos FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes, de acuerdo con los productos definidos en la caracterización del proceso M4-P1.	A.C	2	Cantidad	(Número de formatos diligenciados / Número de formatos solicitados) *100	Maria Leonor Cabal Sanclemente	Secretaria General	2/01/2018	1/06/2018	6 meses	

Responsable del Seguimiento		Lider Nivel Directivo	
Nombre: Jorge Andrés Mañosca López	Cargo: Profesional Universitario Contratista	Nombre: Ana María Sterling Bastidas	Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión
Firma:		Firma:	

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO		0											
1.No.	2.FECHA DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD/OPORTUNIDAD DE MEJORA	3.DESCRIPCION E IDENTIFICACION DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL, OBSERVACIONES, ACCIÓN DE MEJORA O CUALQUIER SITUACIÓN OBJETO DE ANÁLISIS	4. DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	5.DESCRIPCION DE LA META		6.RESULTADO DEL INDICADOR DE LA META (Cantidades)	7.SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA ACCION						
				Cantidad	Unidad de medida		7.1 AVANCE FISICO DE LA EJECUCION DE LA META	11.1Nombre del Responsable	11.2Cargo	7.2 CUMPLIMIENTO DE EFICACIA: (No cumple:0, Cumple Parcialmente: 1, Cumple: 2	7.3 ESTADO DE LA ACCIÓN (ABIERTA-CERRADA)	7.4 FECHA DE SEGUIMIENTO	7.5 OBSERVACIONES
1	11/12/2017	No se evidenció en la Auditoría la matriz de productos y servicios y matriz de prevención.	No se evidencia el diligenciamiento del formato FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes.	2	Cantidad	2	100%	María Leonor Cabal Sanclemente	Secretaria General	Cumple=4	Cerrada		
ELABORACIÓN				REVISIÓN						Fecha de Actualización:			
Nombre: Jorge Andres Mañosca Lopez				Nombre: David Fernando Monzon Rodriguez						17/10/2018			
Cargo: Profesional Universitario-contratista				Cargo: Subdirector Tecnico de Apoyo a la Gestion						Fecha de Socialización:			
Firma: 				Firma: 						17/10/2018			
Fecha:10/10/2018				Fecha:17/10/2018						Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: 17/10/2018			