

Código: FTO-086

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 1 de 10

PLAN DE MEJORA



#	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1					
2					
3					
4					

Código: FTO-086

Versión: 01


Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 2 de 10

PLAN DE MEJORA



#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1	Verificar y realizar seguimiento a la disponibilidad de recursos de las personas prestadoras de servicios, para el logro del objeto de su contrato.	CONTRATACIÓN			
2	Es importante establecer una metodología para actualización, control y seguimiento del cumplimiento de la normatividad descrita en la matriz legal.	CONTRATACIÓN			
3	Es importante realizar la retroalimentación de las evaluaciones de proveedores, de los resultados obtenidos, para establecer planes individuales de mejoramiento.	CONTRATACIÓN			
4	Elaborar matriz de contratistas para establecer los criterios de selección, evaluación y reevaluación de bienes y servicios.	CONTRATACIÓN			

Código: FTO-086	PLAN DE MEJORA	
Versión: 01		
Fecha de Aprobación: 14 de septiembre de 2017		
Página 3 de 10		

#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1	Aplicar la retroalimentación con el cliente, de acuerdo a lo establecido por la Personería, para el tratamiento de las PQRSF	COMUNICACIONES	Responder con información clara y verídica a las PQRSF que se dejan en las redes sociales	Enero- junio 2018	30/06/2018

Código: FTO-086

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 4 de 10

PLAN DE MEJORA



#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1	Es conveniente registrar las asistencias a los Consejos de Seguridad y el reporte de visitas a las entidades para una adecuada evidencia objetiva.	PROTECCIÓN DEL INTERES PÚBLICO			

Código: FTO-086

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 5 de 10

PLAN DE MEJORA



#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1	Es importante reevaluar el objetivo del proceso, con el fin de que sea acorde a la realidad del mismo.	DERECHOS HUMANOS Y MEDIO AMBIENTE			
2	Es conveniente redefinir los indicadores de acuerdo a la estadística manejada por el proceso, donde se demuestra la gestión eficaz.	DERECHOS HUMANOS Y MEDIO AMBIENTE			
3	Ejecutar lo planeado en la línea de plan de acción del medio ambiente para promover la protección y defensa del medio ambiente.	DERECHOS HUMANOS Y MEDIO AMBIENTE			

Código: FTO-086

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 6 de 10

PLAN DE MEJORA



#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1	Incluir en los formatos del SGC el plan de capacitación y el plan de incentivos y bienestar, con su respectivo seguimiento para una correcta medición.	TALENTO HUMANO			
2	Documentar la verificación de la eficacia de las capacitaciones realizadas con el fin de validar el aprendizaje del tema y tomar los correctivos cuando sea necesario.	TALENTO HUMANO			
3	Incluir en el formato de inducción la validación de la comprensión de los temas vistos para su eficaz aplicación.	TALENTO HUMANO			
4	Es conveniente informar al personal directo de la entidad, las condiciones de trabajo, referente a los horarios, cumplimiento de reglamentos, los deberes y obligaciones, para realizar seguimiento constante a su cumplimiento y establecer sanciones de ser necesario.	TALENTO HUMANO			

Código: FTO-086

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 7 de 10

PLAN DE MEJORA



#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	PROCESO	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
1	Se recomienda analizar los tipos de indicadores (cumplimiento, participación, tasa y productividad) implementados en todos los procesos, con el fin de verificar su conveniencia y eficacia para validar en su aporte al cumplimiento de los objetivos del SGC y de la satisfacción del Cliente.	MEJORAMIENTO CONTINUO			
2	Se recomienda revisar la coherencia entre el plan de acción, indicadores de las caracterizaciones y fichas de los indicadores, para su correcta aplicación y medición.				
3	Incluir el riesgo tecnológico en la matriz y evaluar su impacto y probabilidad de ocurrencia y definir acciones preventivas.				
4	Conviene revisar la correcta utilización del aplicativo QFDocument que sirve de soporte y gestión para la personería en temas como: control de correspondencia (correcta codificación y radicación), documentación del SGC, atención del usuario y verificar la coherencia entre los horarios de atención y los horarios definidos en el sistema.				

Código: FTO-086

Versión: 01

Fecha de Aprobación:
14 de septiembre de 2017

Página 8 de 10

PLAN DE MEJORA



5	Comunicar las responsabilidades y autoridades definidas en el manual de calidad para todos los colaboradores de la personería.				
6	Generar una cultura para el análisis de los servicios no conformes con el fin de aplicar los procedimientos establecidos para tal fin.				
7	Es importante fortalecer la competencia de la persona encargada del SGC con el fin de mejorar su apropiación frente al sistema y respuesta ante la auditoria externa.				
8	Se recomienda documentar las acciones preventivas y correctivas, para analizar las causas de las no conformidades reales o potenciales y prevenir su ocurrencia o que vuelvan a ocurrir.				