



**PLAZO Y RESPONSABLES**

FECHA DE APERTURA DE LA ACCIÓN: Dia 25 Mes 07 Año 2013

TIPO DE ACCIÓN: PREVENTIVA   
 CORRECTIVA   
 CORRECCIÓN INMEDIATA   
 MEJORA

RESPONSABLE DEL PROCESO: Profesional a cargo de la Oficina de PQR PLAZO DE LA ACCIÓN: 1 semana

**FUENTE**

SERVICIO NO CONFORME  QUEJAS DE CLIENTES O PARTES INTERESADAS  PROVEEDOR   
 AUDITORIA INTERNA  REVISION POR LA GERENCIA  OTRO

**PLANEAR**

**PASO 1:** DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: Que sucede? Con que frecuencia?, cual es su origen? En donde?, registrar hechos y datos que describan la situación

**PASO 2:** El ANALISIS ( Identificación de las causas vitales del problema: Los 5 por que?)

la entidad evidencia la necesidad de crear algun mecanismo que permita a los funcionarios de la entidad conocer por otro medio que tienen un documento en la bandeja de entrada de orfeo. Para ello implementaron y validaron nuevos desarrollos en el Sistema orfeo (Notificación al Correo Electrónico, Tipificación Masiva de la TRD entre otros), los cuales modifican el funcionamiento del mismo y el tramite en los procesos.

No contestar a tiempo las solicitudes que se envíen por el sistema documental orfeo.

HACER				
QUE HACER	QUIEN	COMO	CUANDO	CON QUE
(Relacionar la secuencia de las actividades a realizar para atacar las causas vitales identificadas)	(Relacionar el responsable de la ejecución de cada una de las actividades)	(Especificar el método que se empleará para llevar a cabo las actividades)	(Establecer la fecha de inicio y terminación de cada actividad)	(Especificar en el caso que se requiera los recursos financieros necesarios y su fuente de financiación)
La Oficina de PQR adoptó este ajuste al Sistema Documental Orfeo, para que dentro de las personas que reciben la notificación por correo electrónico se incluyera a los funcionarios responsables de tramitar las respuestas de PQR por cada área.	Profesional de la Oficina de Atención al Ciudadano	Solicitud al área de Informática para que se incluyera dentro de los destinatarios de la notificación de correo electrónico a los responsables de tramitar las PQR	02/08/2013	N/A

**VERIFICAR**

**REVISAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS:**

LA ACCIÓN IMPLEMENTADA FUE EFICAZ, EFICIENTE Y EFECTIVA: (Lider del Proceso) SI  NO

(Cambio la situación inicial, desapareció el problema? Se cumplieron las metas?)

*Se incluyeron los destinatarios responsables de tramitar PQR facilitando el reporte oportuno a PQR.*

**ACTUAR (PLANEACION)**

**CERRADA**  **CONTINUA**  **SE MODIFICA**  **SE ANULA**

Se marca con una X una vez comprobada que la acción fue eficaz, eficiente y efectiva


Se especifica que se continua la acción inicialmente emprendida por no haberse terminado aún o por no haberse logrado de manera eficaz la meta esperada



Especificar las razones y los cambios que se realizarán a la acción inicialmente prevista

Se marca esta opción cuando se decide anular la acción porque no se considera pertinente.

**FORMALIZACIÓN DEL CIERRE**

Verificado por: *[Firma]* Fecha cierre: 14 Ago 2013 Firma: *[Firma]*



	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-MC-FT-01															
	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		MEJORAMIENTO CONTINUO															
			Versión: 1 Fecha de Emisión: 27/09/2011															
<b>PLAZO Y RESPONSABLES</b>																		
FECHA DE APERTURA DE LA ACCIÓN: <table border="1" style="display: inline-table; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 30px;">Día</td> <td style="width: 30px;">Mes</td> <td style="width: 30px;">Año</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">2012</td> </tr> </table>			Día	Mes	Año	17	12	2012	TIPO DE ACCIÓN: <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>PREVENTIVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>CORRECTIVA</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>INMEDIATA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>MEJORA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		PREVENTIVA	<input type="checkbox"/>	CORRECTIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	INMEDIATA	<input type="checkbox"/>	MEJORA	<input type="checkbox"/>
Día	Mes	Año																
17	12	2012																
PREVENTIVA	<input type="checkbox"/>																	
CORRECTIVA	<input checked="" type="checkbox"/>																	
INMEDIATA	<input type="checkbox"/>																	
MEJORA	<input type="checkbox"/>																	
RESPONSABLE DEL PROCESO: NASLY GEORGINA TORRES BERNAL			PLAZO DE LA ACCIÓN: 31/03/2013															
<b>FUENTE</b>																		
SERVICIO NO CONFORME <input type="checkbox"/>		QUEJAS DE CLIENTES O PARTES INTERESADAS <input type="checkbox"/>		PROVEEDOR <input type="checkbox"/>														
AUDITORIA INTERNA <input checked="" type="checkbox"/>		REVISION POR LA GERENCIA <input type="checkbox"/>		OTRO <input type="checkbox"/>														
<b>PLANEAR</b>																		
<b>PASO 1:</b>			<b>PASO 2:</b>															
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: Que sucede? Con que frecuencia?, cual es su origen? En donde?, registrar hechos y datos que describan la situación			El ANÁLISIS ( Identificación de las causas vitales del problema: Los 5 por qué?)															
<b>HACER</b>																		
<b>QUE HACER</b>	<b>QUIEN</b>	<b>COMO</b>	<b>CUANDO</b>	<b>CON QUE</b>														
<small>( Relacionar la secuencia de las actividades a realizar para atacar las causas vitales identificadas)</small>	<small>( Relacionar el responsable de la ejecución de cada una de las actividades)</small>	<small>( Especificar el método que se empleará para llevar a cabo las actividades)</small>	<small>la fecha es de acuerdo al avance realizado en</small>	<small>(Especificar en el caso que se requiera los recursos financieros necesarios y su fuente de financiación)</small>														
Realizar el analisis para establecer el porcentaje de costos indirectos sobre las tarifas	Nasly torres Bernal y Adriana Valderrama	Teniendo en cuenta las tarifas se aplican los porcentajes, de acuerdo al informe de costos mensual.	La fecha 31/03/2013															
<b>VERIFICAR</b>																		
<b>REVISAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS:</b>																		
LA ACCIÓN IMPLEMENTADA FUE EFICAZ, EFICIENTE Y EFECTIVA: (Lider del Proceso)    SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																		
(Cambio la situación inicial, desaparecio el problema? Se cumplieron las metas?)																		
<i>Se cumplieron las metas.</i>																		
<b>ACTUAR (PLANEACION)</b>																		
<b>CERRADA</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>CONTINUA</b> <input type="checkbox"/>	<b>SE MODIFICA</b> <input type="checkbox"/>	<b>SE ANULA</b> <input type="checkbox"/>															
<small>Se marca con una X una vez comprobada que la acción fue eficaz, eficiente y efectiva</small>	<small>Se especifica que se continua la acción inicialmente emprendida por no haberse terminado aún o por no haberse logrado de manera eficaz la meta esperada</small>	<small>Especificar las razones y los cambios que se le realizarán a la acción inicialmente prevista</small>	<small>Se marca esta opción cuando se decide anular la acción porque no se considera pertinente</small>															
<b>FORMALIZACIÓN DEL CIERRE</b>																		
Verificado por:		Fecha cierre:		Firma														

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-MC-FT-01		
	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		MEJORAMIENTO CONTINUO		
		Versión: 1 Fecha de Emisión: 27/09/2011			
<b>PLAZO Y RESPONSABLES</b>					
FECHA DE APERTURA DE LA ACCIÓN:	Día	Mes	Año	TIPO DE ACCIÓN:	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>
	01	10	12	CORRECCIÓN	CORRECTIVA <input type="checkbox"/>
					INMEDIATA <input type="checkbox"/>
					MEJORA <input checked="" type="checkbox"/>
RESPONSABLE DEL PROCESO: MARÍA ANGÉLICA ESCÁRRAGA			PLAZO DE LA ACCIÓN:		(Tiempo entre la fecha de inicio y de terminación de la acción)
<b>FUENTE</b>					
SERVICIO NO CONFORME	<input type="checkbox"/>	QUEJAS DE CLIENTES O PARTES INTERESADAS	<input type="checkbox"/>	PROVEEDOR	<input type="checkbox"/>
AUDITORIA INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	REVISION POR LA GERENCIA	<input type="checkbox"/>	OTRO	
<b>PLANEAR</b>					
<b>PASO 1:</b>		<b>PASO 2:</b>			
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: Que sucede? Con que frecuencia?, cual es su origen? En donde?, registrar hechos y datos que describan la situación		El ANÁLISIS ( Identificación de las causas vitales del problema: Los 5 por que?)			
OBSERVACIÓN 1. Se evidencia la necesidad en la oficina de planeación de la implementación de un software para el sistema de gestión de calidad para todo rtvc, de igual manera se observa la necesidad del área en el personal necesario para optimizar los resultados de la misma y las cargas operacionales.		El manejo documental del Sistema de Gestión de Calidad se realiza de manera manual lo que aumenta el riesgo de utilización de documentos obsoletos, afectando la confiabilidad del sistema y demandando mayor cantidad de horas hombre.			
<b>HACER</b>					
<b>QUE HACER</b>	<b>QUIEN</b>	<b>COMO</b>	<b>CUANDO</b>	<b>CON QUE</b>	
( Relacionar la secuencia de las actividades a realizar para atacar las causas vitales identificadas)	( Relacionar el responsable de la ejecución de cada una de las actividades)	( Especificar el método que se empleará para llevar a cabo las actividades)	(Establecer la fecha de inicio y terminación de cada actividad)	(Especificar en el caso que se requiera los recursos financieros necesarios y su fuente de financiación)	
Incluir en el plan de acción 2013 la necesidad del software para la automatización del SGC	Jefe de planeación	Plan de acción	01/10/2012 a 31/12/2012		
Realizar la contratación del software de acuerdo con los requerimientos de la entidad	Jefe de planeación / Informática	Estudios previos - proceso contractual	01/10/2012 a 30/06/2013	por definir	
Incluir en las necesidades de personal 2013 el requerimiento de reforzar el equipo de la oficina de planeación	Jefe de planeación	Requerimiento de personal	01/10/2012 a 28/02/2013	Por definir	
<b>VERIFICAR</b>					
<b>REVISAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS:</b>					
LA ACCIÓN IMPLEMENTADA FUE EFICAZ, EFICIENTE Y EFECTIVA: (Lider del Proceso) SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
(Cambio la situación inicial, desaparecio el problema? Se cumplieron las metas?)					
<i>Se solicitó la adquisición en el presupuesto 2013.</i>					
<b>ACTUAR (PLANEACION)</b>					
<b>CERRADA</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>CONTINUA</b> <input type="checkbox"/>	<b>SE MODIFICA</b> <input type="checkbox"/>	<b>SE ANULA</b> <input type="checkbox"/>		
Se marca con una X una vez comprobada que la acción fue eficaz, eficiente y efectiva	Se especifica que se continua la acción inicialmente emprendida por no haberse terminado aún o por no haberse logrado de manera eficaz la meta esperada	Especificar las razones y los cambios que se le realizarán a la acción inicialmente prevista	Se marca esta opción cuando se decide anular la acción porque no se considera pertinente.		
<b>FORMALIZACIÓN DEL CIERRE</b>					
Verificado por:	Fecha cierre:		Firma:		
	22/01/2012.				

OK.





	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-MC-FT-01
	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 1 Fecha de Emisión: 27/09/2011
<b>PLAZO Y RESPONSABLES</b>			
FECHA DE APERTURA DE LA ACCIÓN:	Día 17 Mes 12 Año 2012	TIPO DE ACCIÓN: CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/> CORRECCIÓN INMEDIATA <input type="checkbox"/> MEJORA <input type="checkbox"/>	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	NASLY GEORGINA TORRES BERNAL	PLAZO DE LA ACCIÓN:	31/03/2013
<b>FUENTE</b>			
SERVICIO NO CONFORME <input type="checkbox"/>	QUEJAS DE CLIENTES O PARTES INTERESADAS <input type="checkbox"/>	PROVEEDOR <input type="checkbox"/>	
AUDITORIA INTERNA <input checked="" type="checkbox"/>	REVISIÓN POR LA GERENCIA <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>	
<b>PLANEAR</b>			
<b>PASO 1:</b> DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: Que sucede? Con que frecuencia?, cual es su origen? En donde?, registrar hechos y datos que describan la situación		<b>PASO 2:</b> El ANÁLISIS ( Identificación de las causas vitales del problema. Los 5 por que?)	
<b>HACER</b>			
<b>QUE HACER</b> (Relacionar la secuencia de las actividades a realizar para atacar las causas vitales identificadas)	<b>QUIEN</b> (Relacionar el responsable de la ejecución de cada una de las actividades)	<b>COMO</b> (Especificar el método que se empleará para llevar a cabo las actividades)	<b>CUANDO</b> la fecha es de acuerdo al avance realizado en
Realizar el analisis para establecer el porcentaje de costos indirectos sobre las tarifas	Nasly torres Bernal y Adriana Valderrama	Teniendo en cuenta las tarifas se aplican los porcentajes, de acuerdo al informe de costos mensual.	La fecha 31/03/2013
<b>VERIFICAR</b>			
<b>REVISAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS:</b>			
LA ACCIÓN IMPLEMENTADA FUE EFICAZ, EFICIENTE Y EFECTIVA: (Lider del Proceso) SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
(Cambio la situación inicial, desapareció el problema? Se cumplieron las metas?) <i>Se verifica cumplimiento del Informe de costos</i>			
<b>ACTUAR (PLANEACION)</b>			
<b>CERRADA</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>CONTINUA</b> <input type="checkbox"/>	<b>SE MODIFICA</b> <input type="checkbox"/>	<b>SE ANULA</b> <input type="checkbox"/>
Se marca con una X una vez comprobada que la acción fue eficaz, eficiente y efectiva	Se especifica que se continua la acción inicialmente emprendida por no haberse terminado aún o por no haberse logrado de manera eficaz la meta esperada	Especificar las razones y los cambios que se le realizarán a la acción inicialmente prevista	Se marca esta opción cuando se decide anular la acción porque no se considera pertinente.
<b>FORMALIZACIÓN DEL CIERRE</b>			
Verificado por: 	Fecha cierre: 26/03/2013	Firma: OSCAR AYACA	