

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS														
CÓDIGO: CMG-FM-004														
FECHA DE APLICACIÓN: FEBRERO 2015														
VERSION: 0.0														
PROCESO:		COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS						FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:				04/05/2015		
RESPONSABLE DEL PROCESO:		RUTH MIREYA FAJARDO CUADRADO - SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MEJORAMIENTO DE LA MALLA VIAL LOCAL												
AL DA DE CONFORMIDAD Y FALLA	ORDEN (%)	EVIDENCIAS ENCOTRADAS (1)	CAUSAS (2)	EFECTOS (3)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (4)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (5)	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (Registrado por el responsable del proceso)		Seguimiento OOI		
										Fecha de avance	Avance	Fecha Seguimiento	Estado	Observaciones
NCPCS-01	Auditoria Interna	No conformidad por cuanto no se cumplió la función de "Diseñar e implementar estrategias para la comercialización de servicios y de excedentes de producción".	En el diseño de las estrategias no se les dio el título de acuerdo a lo expuesto en el plan de mejoramiento de 2014	Diferencia entre el título de lo planeado con lo realizado.	Acción Correctiva	En apoyo con la OAP, "Diseñar e implementar estrategias para la comercialización de servicios y de excedentes de producción".	Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local.	11/05/2015	30/07/2015	21/12/2015	en revisión	21/12/2015	Sin Cerrar	Se encuentra en revisión en la Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local. Para su aprobación.
NCPCS-02	Auditoria Interna	No conformidad por cuanto no se dio cumplimiento en su totalidad al plan de Acción vigencia anterior 2014 referente a: "Caracterización no se actualizó, no se evidenció el documento Manual de estrategias comerciales."	Se revisó, actualizó y presento la caracterización a la OAP con memorando 7709 de 5 de noviembre de 2014. La cual en comunicación a través de correo de fecha 12/12/2014, manifiesto que no tendría cuenta caracterizaciones actualizadas hasta nueva orden. En el diseño de las estrategias no se les dio el título de acuerdo a lo expuesto en el plan de acción de 2014	Posible confusión en las actividades y responsabilidades establecidas en los procedimientos. En cuanto al manual de estrategias comerciales la Diferencia entre el título de lo escrito en el plan de acción con el título de lo realizado.	Acción Correctiva	En apoyo con la OAP, se revisara y actualizara la caracterización del proceso. En cuanto al documento Manual de estrategias comerciales se dejara acorde a lo descrito en el plan de la acción vigencia 2014.	Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local.	11/05/2015	30/09/2015	21/12/2015	en revisión	21/12/2015	Sin Cerrar	Se encuentra para aprobación de la subdirección de Mejoramiento
NCPCS-03	Auditoria Interna	No conformidad en cuanto a: Mapa de procesos Caracterización. Se evidencia desactualización en la caracterización.	No se realizó seguimiento al memorando 7709 de 5 de noviembre de 2014 enviado a la OAP el cual contenía anexo la caracterización actualizada.	Posible confusión en las actividades y responsabilidades establecidas en los procedimientos.	Acción Correctiva	En apoyo con la OAP, se revisara y actualizara la caracterización del proceso.	Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local.	11/05/2015	30/09/2015	21/12/2015	Se encuentra para aprobación de la Subdirección de Mejoramiento.	21/12/2015	Sin Cerrar	
NCPCS-04	Auditoria Interna	No conformidad por cuanto los procedimientos del proceso se encuentran desactualizados.	No se realizó seguimiento al memorando 7709 de 5 de noviembre de 2014 enviado a la OAP el cual contenía anexo la caracterización actualizada.	Incumplimiento en algunas actividades dadas en el procedimiento de Diseño, Aplicación y Evaluación de Estrategias de Comercialización y en el de atención al cliente.	Acción Correctiva	En apoyo con la OAP, la SMVL revisara y actualizaran los procedimientos de Diseño, Aplicación y Evaluación de Estrategias de Comercialización y el de atención al cliente	Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local.	11/05/2015	30/07/2015	21/12/2015	Se encuentran para aprobación en la OAP.	21/12/2015	Cerrada	
NCPCS-05	Auditoria Interna	No conformidad por cuanto no hay claridad en los formatos utilizados por el proceso algunos se encuentran desactualizados CSE-FM-002	No se realizó seguimiento al memorando 7709 de 5 de noviembre de 2014 enviado a la OAP el cual contenía anexo la caracterización actualizada.	No se da espacio al desarrollo que se incluye en los nuevos formatos para disminuir riesgos de hallazgos e impedimento para adquirir mejor información en lo solicitado en los formatos.	Acción Correctiva	En apoyo con la OAP, la SMVL revisara y actualizara los formatos utilizados por el proceso de Comercialización de Productos y/o servicios.	Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial Local.	11/05/2015	30/07/2015	21/12/2015	Se encuentran para aprobación en la OAP.	21/12/2015	Cerrada	

(1) El origen pueden ser: Auditoria Interna, Auditoria Externa, Revisión por la Dirección, Producto y/o Servicio No Conforme, Medición de Indicadores, Mapa de Riesgos, Actualización del Proceso, Quejas y Reclamos

(2) La situación puede ser:
Pase: cuando provenga de la identificación de un hallazgo, o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, interno, legal, regulatorio o adicional)
Presencia: proviene del análisis de los riesgos identificados para un proceso, el producto o servicio
De Mayor: proviene de una situación confirmada como parte del proceso de actualización

(3) Para la identificación de las causas de las situaciones identificadas, se puede acudir a distintas metodologías como: Lluvia de Ideas, Matriz 5, 3 Porqués, Diagrama de Examen de Paredón.

(4) Se refiere a la consecuencia derivada de la situación identificada

(5) Es la acción que adopte el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la causa que genera el hallazgo

(6) Presencia que tiene el cumplimiento con la acción emprendida para corregir o prevenir las situaciones que se derivan de los hallazgos

(1) El origen pueden ser: Auditoría interna, Auditoría Externa, Revisión por la Dirección, Producto y/o Servicio No Conforme, Medición de Indicadores, Mapa de Riesgos, Autoevaluación del Proceso, Quejas y Reclamos.

(2) La situación puede ser:
Real: cuando proviene de la identificación de un hallazgo o por el incumplimiento de un requisito (del cliente, implícito, legal, reglamentario o adicional).
Potencial: proviene del análisis de los riesgos identificados para el proceso, el producto y/o servicio.
De futuro: proviene de una situación identificada como parte del proceso de autoevaluación.

(3) Para la identificación de las causas de las situaciones identificadas, se puede acudir a distintas metodologías como: Lluvia de Ideas, Método 5 Porqués, Diagrama de Espina de Pecesado.

(4) Se refiere a la consecuencia derivada de la situación identificada.

(5) Es la acción que inicia el proceso, producto y/o servicio para subsanar o corregir la causa que genera el hallazgo.

(6) Procedimiento que tiene el propósito de la acción emprendida para corregir o prevenir las situaciones que se derivan de los hallazgos.

Responsable(s) del Proceso