

		EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MECI PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - PROCESOS								Código		135-MCO-FR-09			
										Versión		13			
										Aprobado		2022-12-05			
										Página		DE			
PROCESO:		ALCANTARILLADO		RESPONSABLE DEL PROCESO:		WILLIAM MORENO GUTIERREZ						FIRMA:			
DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE CAUSAS										PLAN DE ACCIÓN					
No	FECHA DE ELABORACIÓN AAAA/MM/DD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO, NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ORIGEN-FUENTES	DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN (Cuando corresponda a No Conformidad)	FECHA IMPLEMENTACIÓN CORRECCIÓN PREVISTA	DESCRIBA SI ESTE HALLAZGO SE HA PRESENTADO EN AUDITORIAS PREVIAS SI / NO(Relacione la fecha y cual fue el origen)	¿LA ACCIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA O CERRADA?	¿ES NECESARIO ACTUALIZAR EL MAPA DE RIESGOS? 135-MCO-FR-03	DESCRIPCIÓN DE LA (S) CAUSA (S) (Aplica para Hallazgos de Auditoria de Gestión y No conformidad, en las demás es opcional) (Utilice la metodología 5M, 5 Porqué, lluvia de ideas u otra)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN:	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN			FECHA PROGRAMADA PARA IMPLEMENTAR LA ACCIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DE LA ACCIÓN (POR PARTE DE LA OCIG) AAAA/MM/DD
		Hallazgo de auditoria de Gestión								1. ACCIÓN CORRECTIVA					
1	2023-10-04		1. Auditoria Interna Gestión	Cumplimiento al cronograma de la oficina de alcantarillado mediante el formato No. 122-ALC-FR-10 CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SUMIDEROS Y REDES V5 del procedimiento 122-ALC-PR-01 PROCEDIMIENTO ALCANTARILLADO V6.	2023-12-15	SI	ABIERTA	NO	1. Falta de idoneidad a la hora de la contratación del personal en los periodos vacacionales 2. Contratación oportuna de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de succión de la oficina de alcantarillado. 3. De acuerdo con la emergencia presentada en la ciudad de Villavicencio bajo las resoluciones el personal adscrito a la oficina de alcantarillado tuvo que apoyar dichas eventualidades. 4. Contratación oportuna de suscripción de los contratos de suministro de aceites, filtros, llantas y rines para los equipos de succión vector 5. Merma laboral por restricciones medicas del personal, así como la edad media de los funcionarios de la oficina de alcantarillado que supera los 50 años.	1. Realizar gestión ante la oficina de recursos físicos (almacén) y la oficina de secretaria general manifestando la necesidad de la contratación de los insumos requeridos para las actividades en mención.	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2023-12-15	2023-10-19
		2. Realizar gestión ante la oficina de jurídica y contratación y la secretaria general manifestando la necesidad de la suscripción oportuna de los contratos de mantenimiento preventivos y correctivos de los equipos de succión								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2023-12-15	2023-10-19	
		3. Realizar gestión ante la gerencia administrativa y la oficina de secretaria general de la agilidad e idoneidad en los remplazos vacacionales, así como de la rejuvenecimiento del personal operativo de la oficina de alcantarillado en pro de brindar un mejor servicio.								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2023-12-16	2023-10-19	
2	2023-10-04	Hallazgo de auditoria de Gestión	1. Auditoria Interna Gestión	Cumplimiento al procedimiento No. 122-ALC-PR-01 PROCEDIMIENTO ALCANTARILLADO y formato No. 122-ALC-FR-11 PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS V7 y 122-ALC-FR-13 PROGRAMACIÓN DE EQUIPOS V5 en las reprogramaciones de las actividades pendientes	2023-12-21	NO	ABIERTA	NO	1. Falta de insumos de ferreteria para debido cumplimiento a las solicitudes de PQRS que llegan a la oficina de alcantarillado 2. Oportuna contratación de reparación de capa asfáltica para las actividades propias del proceso de alcantarillado. 3. Edad media del personal operativo de la oficina de alcantarillado supera los 50 años. 4. De acuerdo con la emergencia presentada en la ciudad de Villavicencio bajo las resoluciones el personal adscrito a la oficina de alcantarillado tuvo que apoyar dichas eventualidades. 5. Merma laboral por restricciones medicas del personal, así como la edad media de los funcionarios de la oficina de alcantarillado que supera los 50 años.	PLAN DE ACCION (CORRECTIVA/MEJORA)					
		1. ACCIÓN CORRECTIVA													
		1. Solicitar acompañamiento a la unidad de meci calidad para capacitar el buen diligenciamiento de los formatos 122-ALC-FR-11 PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS V7 y 122-ALC-FR-13 PROGRAMACIÓN DE EQUIPOS, para así programar en su totalidad las anomalías y reprogramar cuando por alguna razón no se ejecuten en la fecha asignada								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2023-12-19	19/10/2023	
		2. Realizar gestión ante la oficina de sistemas para la capacitación del sistema Super - Nova en cuanto a los PQRS								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2023-12-20	19/10/2023	
									3. Solicitar a la gerencia comercial capacitación de un sustentador en cuanto a la normatividad y clasificación de tiempos y respuesta de PQRS	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2023-12-21	19/10/2023	

PROCESO:		ALCANTARILLADO	RESPONSABLE DEL PROCESO:		WILLIAM MORENO GUTIERREZ					FIRMA:					
DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE CAUSAS										PLAN DE ACCIÓN					
No	FECHA DE ELABORACIÓN N AAAA/MM/DD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO, NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ORIGEN-FUENTES	DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN (Cuando corresponde a No Conformidad)	FECHA IMPLEMENTACIÓN CORRECCIÓN PREVISTA	DESCRIBA SI ESTE HALLAZGO SE HA PRESENTADO EN AUDITORIAS PREVIAS SI / NO(Relacione la fecha y cual fue el origen)	¿LA ACCIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA O CERRADA?	¿ES NECESARIO ACTUALIZAR EL MAPA DE RIESGOS? 135-MCO-FR-03	DESCRIPCIÓN DE LA (S) CAUSA (S) (S) (Aplica para Hallazgos de Auditoría de Gestión y No conformidad, en las demás es opcional) (Utilice la metodología 5M: 5 Porqué, lluvia de ideas u otra)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN:	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN			FECHA PROGRAMADA PARA IMPLEMENTAR LA ACCIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DE LA ACCIÓN (POR PARTE DE LA OCG) AAAA/MM/DD
											NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	INDICADOR PARA SEGUIMIENTO (Coherente con la acción)		
6	2023-10-04	Hallazgo de auditoria de Gestión	1. Auditoria Interna Gestión	Dar cumplimiento a la caracterización No. 122-ALC-CP-01 ALCANTARILLADO V6 que es transversal con el proceso de ventas conexión de alcantarillado	2024-01-02	SI	ABIERTA	NO	Por qué en su momento la oficina no contaba con el personal, materiales y maquinaria como volquete, minicargador entre otros, por lo cual se genera el incumplimiento	PLAN DE ACCION (CORRECTIVA/MEJORA)					
		1. Realizar gestión de mesa de trabajo con el proceso de ventas de la gerencia comercial								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado Acta de reunión y lista de asistencia de la mesa de trabajo	2023-12-31	19/10/2023	
		2. Realizar gestión ante la oficina de jurídica y contratación y la secretaria general de la necesidad de la contratación de equipos de succión y mantenimiento preventivo								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2024-01-01	19/10/2023	
		Realizar gestión ante la gerencia administrativa y secretaria general de la idoneidad de los cargos de acuerdo al cumplimiento de las funciones								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Oficio con radicado	2024-01-02	19/10/2023	
7	2023-10-04	Hallazgo de auditoria de Gestión	1. Auditoria Interna Gestión	Dar cumplimiento al formato No. 122-ALC-FR-13 PROGRAMACION DE EQUIPOS V5 y al procedimiento No. 122-ALC-PR-01 PROCEDIMIENTO ALCANTARILLADO V6	2024-01-04	NO	ABIERTA	NO	Falta oportuna de diligenciamiento en el formato No. 122-ALC-FR-13	PLAN DE ACCION (CORRECTIVA/MEJORA)					
		1. Capacitar al personal operativo del formato No. 122-ALC-FR-13 PROGRAMACION DE EQUIPOS V5 y reprogramar las actividades pendientes								WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Listas de asistencia de las capacitaciones	2024-01-04	19/10/2023	

PROCESO:		ALCANTARILLADO	RESPONSABLE DEL PROCESO:		WILLIAM MORENO GUTIERREZ					FIRMA:					
DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE CAUSAS										PLAN DE ACCIÓN					
No	FECHA DE ELABORACIÓN AAAA/MM/DD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO, NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ORIGEN-FUENTES	DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN (cuando corresponde a No Conformidad)	FECHA IMPLEMENTACIÓN CORRECCIÓN PREVISTA	DESCRIBA SI ESTE HALLAZGO SE HA PRESENTADO EN AUDITORIAS PREVIAS SI / NO(Relacione la fecha y cual fue el origen)	¿LA ACCIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA O CERRADA?	¿ES NECESARIO ACTUALIZAR EL MAPA DE RIESGOS? 135-MCO-FR-03	DESCRIPCIÓN DE LA (S) CAUSA (S) (Aplica para Hallazgos de Auditoría de Gestión y No conformidad, en los demás es opcional) (Utilice la metodología 5M, 5 Porqués, lluvia de ideas u otra)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN:	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN			FECHA PROGRAMADA PARA IMPLEMENTAR LA ACCIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DE LA ACCIÓN (POR PARTE DE LA OCIG) AAAA/MM/DD
											NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	INDICADOR PARA SEGUIMIENTO (Coherente con la acción)		
8	2023-10-04	Hallazgo de auditoría de Gestión	1. Auditoría Interna Gestión	Dar cumplimiento al formato No. 122-ALC-FR-11 PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS v7 y al procedimiento No. 122-ALC-PR-01 PROCEDIMIENTO ALCANTARILLADO V6	2024-01-06	NO	ABIERTA	NO	Por qué en todo formato de programación de la novedad debe estar respaldado con el diligenciamiento del formato de la visita técnica de las actividades realizadas	1. ACCIÓN CORRECTIVA	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Listas de asistencia de las capacitaciones	2024-01-06	19/10/2023
		El proceso no asegura el diligenciamiento de todas las actividades realizadas a través de los Pqrs que ingresan en el formato No. 122-ALC-FR-11 PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS v7, posible falta de controles por parte del proceso, evidenciado en el punto 4.1.2 del presente informe. (7 de agosto y cantarrana 4).								Capacitar al personal operativo del formato No. 122-ALC-FR-11 PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS v7 y reprogramar las actividades pendientes					
10	2023-10-04	OBSERVACIÓN	1. Auditoría Interna Gestión	Con base al procedimiento de transferencias documentales es necesario que se guarden los registros de los inventarios documentales tanto de las transferencias entregadas al archivo central, como los inventarios actualizados a la fecha del archivo de gestión de su área en forma digital y física.	2024-01-08	SI	ABIERTA	NO		1. ACCIÓN CORRECTIVA	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Mediante correo electrónico institucional ZIMBRA	2024-01-08	19/10/2023
		Solicitar capacitación al proceso de gestión documental.													
11	2023-10-04	OBSERVACIÓN	1. Auditoría Interna Gestión	Se encuentra pendiente por entregar a conformidad la transferencia documental de las vigencias correspondientes al año 2013, se le debe dar prioridad a esta entrega ya que el Archivo Central la devolvió a la oficina de Alcantarillado para realizar unas correcciones y unificar documentos que encontraron de dichas vigencias y se debían consolidar nuevamente en el inventario documental (FUID) para ser transferido nuevamente al Archivo Central, el plazo de entrega se estableció para la misma fecha del calendario vigencia 2023. (Seguir recomendación del punto N 1).	2024-01-10	si	ABIERTA			1. ACCIÓN CORRECTIVA	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	FORMATO FUID	2024-01-10	19/10/2023
		Entrega de transferencias documentales a través del formato FUID													
12	2023-10-04	OBSERVACIÓN	1. Auditoría Interna Gestión	Se evidencia documentos archivados en carpetas con ganchos metálicos de cosedora, es importante tener en cuenta que dentro de las normas de gestión documental para la asegurar la conservación de documentos, se deben depurar todo elemento metálico que pueda causar oxidación o deterioro a los documentos.	2024-01-12	no	ABIERTA		Por qué el proceso de alcantarillado de manera involuntaria se pasaron oficios con ganchos metálicos de cosedora	1. ACCIÓN CORRECTIVA	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	Correo electrónico institucional ZIMBRA	2024-01-12	19/10/2023
		Solicitar capacitación al proceso de gestión documental en el correcto archivo de carpetas													

PROCESO:		ALCANTARILLADO		RESPONSABLE DEL PROCESO:		WILLIAM MORENO GUTIERREZ							FIRMA:			
DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE CAUSAS										PLAN DE ACCIÓN						
No	FECHA DE ELABORACIÓN AAAA/MM/DD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO, NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ORIGEN-FUENTES	DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN (cuando corresponde a No Conformidad)	FECHA IMPLEMENTACIÓN CORRECCIÓN PREVISTA	DESCRIBA SI ESTE HALLAZGO SE HA PRESENTADO EN AUDITORIAS PREVIAS SI / NO(Relacione la fecha y cual fue el origen)	¿LA ACCIÓN SE ENCUENTRA ABIERTA O CERRADA?	¿ES NECESARIO ACTUALIZAR EL MAPA DE RIESGOS? 135-MCO-FR-03	DESCRIPCIÓN DE LA (S) CAUSA (S) (Aplica para Hallazgos de Auditoría de Gestión y No conformidad, en los demás es opcional) (Utilice la metodología SMA, 5 Porqué, lluvia de ideas u otra)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN:	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN			FECHA PROGRAMADA PARA IMPLEMENTAR LA ACCIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DE LA ACCIÓN (POR PARTE DE LA OCIG) AAAA/MM/DD	
		<u>OBSERVACIÓN</u>								1. ACCIÓN CORRECTIVA						
13	2023-10-04	NO SE EVIDENCIA UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN CASOS DE EMERGENCIA.	1. Auditoría Interna Gestión		2024-01-14		ABIERTA			1. DAR CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCIÓN EN ESPECIAL AL LITERAL C DEL ARTICULO SEGUNDO 2. SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE REDES Y SUMIDEROS.	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	1. ACTA DE AUTOEVALUACIÓN, FROMATO FR 12 Y LISTA DE ASISTENCIA FR 9 2. FORMATO 122-ALC-FR-10 CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SUMIDEROS Y REDES VS.	2024-01-14	19/10/2023	
		<u>No Conformidad</u>								1. ACCIÓN CORRECTIVA						
										1. ACTUALIZAR E IMPLEMENTAR TODOS LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD, COMO INSTRUCTIVO, PROCEDIMIENTOS, CARACTERIZACIÓN Y FORMATOS, DEL PROCESO DE ALCANTARILLADO.	WILLIAM MORENO	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	DOCUMENTOS DIGITALES ACTUALIZADOS EN LA CARPETA MECI.	2024-01-16	19/10/2023	
14	2023-10-04	Se evidencia que los Procedimientos, Instructivos, Manuales, Planes de Calidad y Formatos del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Alcantarillado se encuentran desactualizados; así como el control y seguimiento al Cronograma de Mantenimiento Preventivo y, la participación del Líder del Proceso en la actualización del Manual Técnico para Constructores y Urbanizadores.	1. Auditoría Interna Gestión	Actualización de los documentos de sistema de gestión de la calidad de la oficina de alcantarillado	2024-01-17		ABIERTA	Por la transversalidad de los procesos y por cumulo de trabajo		2. SOCIALIZAR A TODO EL PERSONAL DEL PROCESO Y PARTES INTERESADAS, DE LAS MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES DEL MANUAL TÉCNICO PARA URBANIZADORES, Y DE TODOS LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL PROCESO DE ALCANTARILLADO.	RAMIRO ROJAS RAMIREZ	GERENTE TÉCNICO	ACTA DE SOCIALIZACIÓN Y/O CONTROL DE ASISTENCIA.	2024-01-17	19/10/2023	
		<u>OBSERVACIÓN</u>								1. ACCIÓN CORRECTIVA						
										2. SOCIALIZAR Y EVALUAR LOS REPORTES DE ACTIVACIÓN DEL PEC DE CADA UNO DE LOS EVENTOS QUE SE HAYAN PRESENTADO, CON EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO O EL QUE ASIGNE LA GERENCIA TÉCNICA.	RAMIRO ROJAS RAMIREZ	JEFE OFICINA ALCANTARILLADO	INFORME DE CIERRE DE PEC	2024-01-19	19/10/2023	
APROBACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO																
APROBADO POR:			DIEGO FABIÁN BERNAL CORREA						FIRMA:							