



FORMATO

Código: F-PLA-29

Identificación de productos o servicios no conformes

Versión: 03

Fecha: 20/12/2012

Página 1 de 3

PROCESO: FAMILIA

PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORMES		POSIBLE SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO SUGERIDO		REQUIERE ACCION CORRECTIVA	
PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERISTICAS	DESCRIPCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SI	NO
Diferentes rutas de atención a las poblaciones vulnerables del departamento del Quindío.	Brindar rutas de atención adecuada ante los entes competentes, evitando traumatismos y revictimización.	Mal direccionamiento en cuanto a la ruta de atención.	De conformidad con las disposiciones legales de cada caso y ante autoridad competente.	Director / jefe de oficina		X
Acciones de asesoría y capacitación	Dar respuesta escrita, telefónica o presencial, máximo dentro de 10 días. Ágil y oportuno	No dar respuesta dentro de los 10 días siguientes	Agilizar las solicitudes según su tardanza en el tiempo de respuesta. Radicación y seguimiento a solicitudes.	Director / jefe de oficina		X
Ejecución de capacitaciones Dar cumplimiento al cronograma de capacitaciones	Dar cumplimiento al cronograma de capacitación programado. Informar cambios en el programa de capacitación	No dar cumplimiento al cronograma de capacitación establecido. No informar oportunamente los cambios en el	Cumplir y/o ajustar el cronograma cuando se identifique el servicio no conforme e informar a interesados	Director / jefe de oficina		X



FORMATO

Código: F-PLA-29

Identificación de productos o servicios no conformes

Versión: 03

Fecha: 20/12/2012

Página 2 de 3

		cronograma de capacitación	(Divulgar).			
Proyectos formulados	Dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo y atención a la población objetivo.	No cumplir con los objetivos estipulados en el proyecto. Proyecto no orientado a cumplir con las metas concertadas en el Plan de Desarrollo, ni atender las necesidades prioritizadas de la población.	Ajustar el proyecto.	Secretario de Despacho / Director / jefe de oficina		X
Convenios y contratos interadministrativos e interinstitucionales.	Cumplimiento del objeto del convenio y/o contrato	No dar cumplimiento al objeto del objeto del convenio y/o contrato.	Informar al Departamento Administrativo Jurídico y de Contratación el incumplimiento del convenio y/o contrato.	Secretario de Despacho / Director / jefe de oficina		X
Atención a la población objetivo	Hacer presencia activa cuando se requiera.	No acudir cuando se requiera la presencia de un funcionario.	Atender el requerimiento. Directrices e instrucciones claras para que no se repita	Secretario de Despacho / Director / jefe de oficina		X

	FORMATO	Código: F-PLA-29
	Identificación de productos o servicios no conformes	Versión: 03 Fecha: 20/12/2012
		Página 3 de 3

Informes de gestión, plan de acción y seguimiento al plan de acción, plan indicativo y seguimiento al plan indicativo	Dar cumplimiento a los cronogramas establecidos.	Exceder los términos para su presentación.	Presentar informe de manera inmediata. Directrices e instrucciones para el cumplimiento de cronogramas establecidos.	Secretario de Despacho / Director / jefe de oficina/ profesional delegado		X
---	--	--	--	---	--	---

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: JULIO 30 DE 2018-V2

NOMBRE LIDER DEL PROCESO: MARIA DEL CARMEN AGUIRRE BOTERO

CARGO: SECRETARIA DE FAMILIA

ACTUALIZÓ: DIANA CRISTINA MUÑETON LOAIZA
CARGO: PROFESIONAL CONTRATISTA