	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> SEPG-F-019
	<b>PROCESO</b>	SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	<b>Versión:</b> 002
	<b>FORMATO</b>	ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA	<b>Fecha:</b> 18/08/2015

<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>X</b>	<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b>	_____
<b>PROCESO:</b>	Sistemas de información y comunicaciones	<b>FECHA DE DETECCIÓN:</b> 18-11-2016	

<b>ORIGEN</b>			
Auditoria Interna <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No Conformidad	Queja/Reclamo _____	Sugerencia _____
Auditoria Externa _____	Oportunidad de mejora _____	Observación _____	Producto No Conforme _____
Revisión Gerencial _____	Otro _____ Cúal? _____		

### DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

**IDENTIFICACIÓN DOCUMENTO DE REFERENCIA** (informe auditoria, registro de no conformidad, registro de reclamo: (fecha, código, consecutivo)

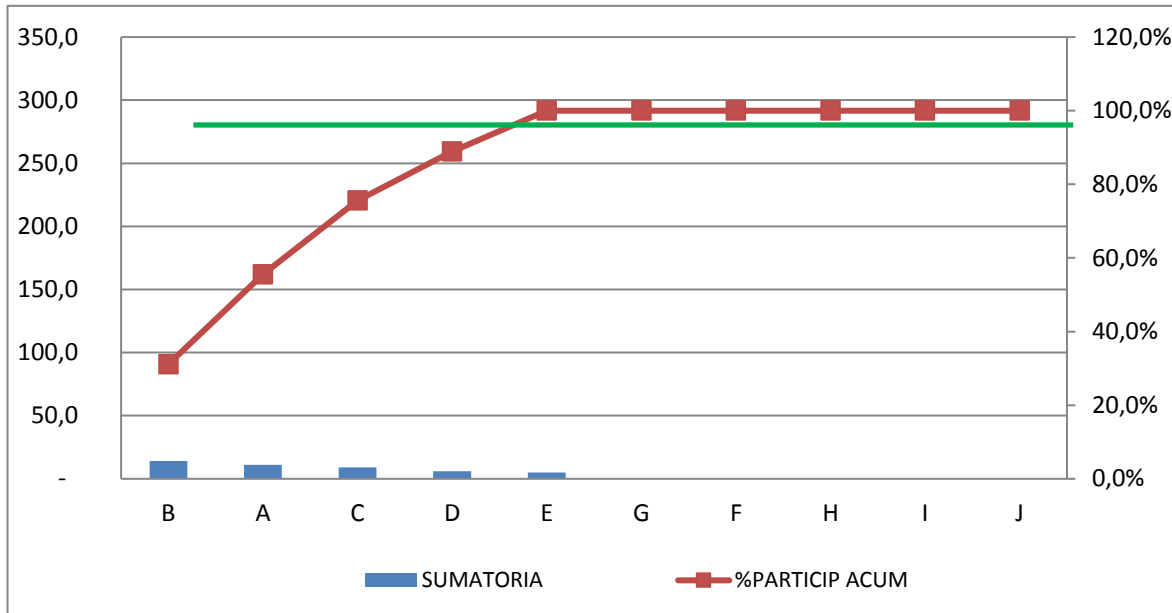
**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:**  
 El formato "Solicitud de cambios del ambiente productivo GICO-F-009" creado para hacer seguimiento a las labores críticas planeadas y adelantadas por el proceso en beneficio de la ANI, no se ha registrado en todas las actividades realizadas por el Equipo de Sistemas, presentándose fallas identificadas en el servicio prestado a los clientes internos: Oficina de Comunicaciones, respecto a cambios realizados en la máquina (servidor) asignada para la Intranet de la Entidad, los cuales no fueron comunicados al usuario y ocasionó retrasos en la Gestión de la Oficina de Comunicaciones y reproceso al tener que cargar de nuevo la información del contenido (no se evidencia acción correctiva tomada frente a este evento).

### LLUVIA DE IDEAS:

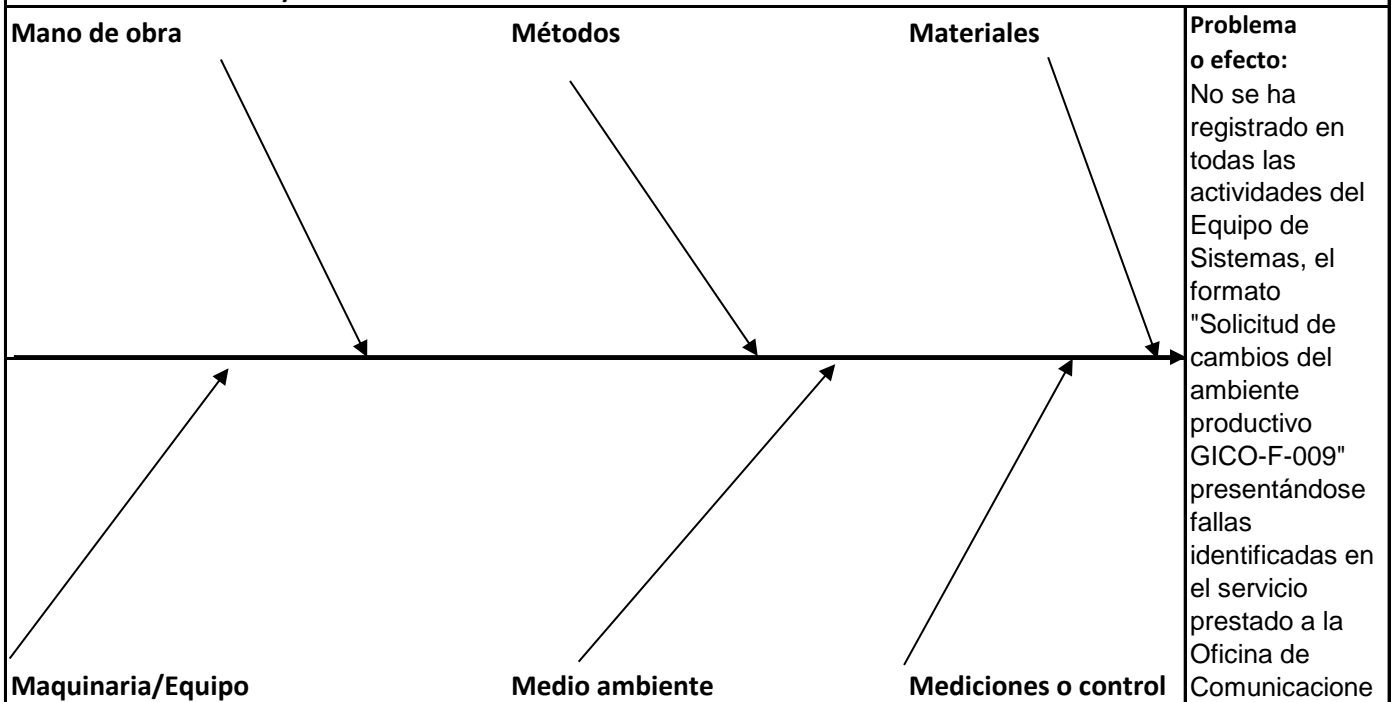
Causas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Total
A. No se cuenta con un formato definido para el registro de situaciones de incidentes	4	3	4				11
B. Ausencia de un marco de gestión de control de cambios en infraestructura de TI de la Agencia	5	4	5				14
C. Ausencia de un esquema de evaluación y aprobación de cambios en infraestructura de TI	2	5	2				9
D. Ausencia de lineamientos para el diligenciamiento de la información en el formato	3	2	1				6

E. Desconocimiento de los criterios en los cuales se debe identificar información en "Formato acciones correctivas"	1	1	3				5
F.							0
G.							0
H.							0
I.							0
J.							0

**DIAGRAMA DE PARETO:**



**DIAGRAMA DE CAUSA/EFECTO:**



**ANÁLISIS DE CAUSAS (presentadas o potenciales):****B. Ausencia de un marco de gestión de control de cambios en infraestructura de TI de la Agencia**

No se había identificado la necesidad de definir un marco de gestión de cambios en TI al interior de las actividades de Equipo de Sistemas

Desconocimiento de modelos de gestión de cambios en infraestructura de TI

**A. No se cuenta con un formato definido para el registro de situaciones de incidentes**

No se había identificado un formato para el registro de incidentes de tecnología y/o sus servicios

Falta de planeación para el diseño del formato de registro de incidentes de tecnología de información (seguridad)

**C. Ausencia de un esquema de evaluación y aprobación de cambios en infraestructura de TI**

Falta de conciencia en la necesidad de evaluar y aprobar los cambios en infraestructura de TI

No existen lineamientos o protocolos definidos que exijan el cumplimiento de un esquema de evaluación y aprobación de cambios en TI

**D. Ausencia de lineamientos para el diligenciamiento de la información en el formato**

Fallas de planeación para la realización de la documentación con los lineamientos e instrucciones para el diligenciamiento del formato

No se había identificado la necesidad de definir lineamientos, instructivo para diligenciamiento de formato

**PLAN DE ACCIÓN:**

Acción	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Avance
Diseñar un formato para el registro de la información de situaciones de incidentes de tecnología de información, sus detalles, y la(s) solución(es) entregadas	Oscar Ramos	02/02/2017	100%
Registrar la situación de incidente de pérdida de la información (desarrollo) al servicio de Intranet en el formato "GICO-F-012 Incidente de Seguridad de la Información"	Oscar Ramos Gerardo Reyes Javier Zuñiga Francisco Arguello	16/04/2017	100%

**APROBACIÓN****Nombre y cargo:**

Jorge Bernardo Gómez Rodríguez

Gerente de Proyectos o Funcional Código G2 - Grado 09

**OBSERVACIONES:**

--	--	--

## SEGUIMIENTO A RESULTADOS

**FECHA DE SEGUIMIENTO**

**% Avance**      **100%**

**Fecha:**                      27/04/2017  
**Fecha:**  
**Fecha:**

**LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA:**

Se implementó:	Si <u>  X  </u>	No <u>      </u>
Solucionó el problema:	Si <u>  X  </u>	No <u>      </u>
Solicita nueva acción	Si <u>      </u>	No <u>  X  </u>

**COMENTARIOS:**

Nombre y cargo:	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	Fecha: _____
Nombre y cargo:	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	Fecha: _____