



ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA

SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

CÓDIGO

SEPG-F-019

VERSIÓN

007

FECHA

20/12/2024

PROCESO:	Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte		
FECHA DE DETECCIÓN:	28/08/2024	No. CONSECUTIVO:	62
TIPO DE ACCIÓN	Acción correctiva		

ORIGEN	FUENTE DEL HALLAZGO
Auditoria Interna ☒	No Conformidad ☒
Auditoria Externa ☐	Observación ☐
Revisión por la dirección ☐	Oportunidad de mejora ☐
Riesgos ☐	Salida No Conforme ☐
Auditoría OCI ☐	Riesgo materializado ☐
Otro ¿Cuál? ☐	PQRS ☐
	Otro ☐ ¿Cuál? ☐

DESCRIPCIÓN

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTO DE REFERENCIA

Informe auditoria interna SGC- SGAS - SGA del 2024.

DESCRIPCIÓN: Se debe transcribir tal cual como aparece en el informe o reporte la situación identificada.

No conformidad

Si bien se identificó la existencia de indicadores definidos para medir el cumplimiento del plan operativo del GIT de Tecnología y de la gestión del GIT de TIC, esta medición no está midiendo la totalidad del cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de Tecnología.

Por lo anterior se evidencia la necesidad de depurar los indicadores de gestión del proceso para cumplir con el numeral de la norma ISO 9001 :2015 en el numeral 9.1.3 “la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada referentes a la conformidad de productos y servicios del proceso y el grado de satisfacción del cliente”.

Es necesario anotar que la no conformidad del numeral anteriormente definido es compartido con el proceso Sistema Estratégico de Planeación y Gestión, por ser el responsable de coordinar y realizar la asesoría y acompañamiento metodológico a todos los procesos del modelo de operación, en la definición e implementación de estos instrumentos de medición.

Oportunidades de mejora

- Se recomienda revisar la formulación de indicadores de cumplimiento, de tal forma que quede clara la relación de los factores claves de éxito de estos, así como su periodicidad en el seguimiento con sus respectivos soportes.
- Establecer en el Sistema de Gestión de Calidad indicadores de resultado asociados a la gestión estratégica del talento humano, fortaleciendo la evaluación del cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en los planes requeridos por el Decreto 612 de 2018 y el alcance del objetivo del proceso. (numeral 4.4. (c) ISO 9001: 2015).
- Fortalecer los criterios y métodos para la gestión de los indicadores de los procesos desde la Administración del Sistema de Gestión de Calidad de

ANÁLISIS DE CAUSAS

Solamente se diligencia la corrección para las acciones correctivas. Usar la pregunta ¿por qué? para la identificación de las causas

Causas	1er PORQUE	2do PORQUE	3er PORQUE
Mano de obra			
Método de trabajo	Desconocimiento de la metodología para establecer los indicadores de gestión	Falta de promoción del documento por parte de los líderes del proceso Sistema Estratégico de Planeación y Gestión	Desactualización del documento en el tiempo
Máquina o equipo			
Materiales			
Mediciones, seguimientos o controles	Resistencia al cambio frente a la formulación y medición de los indicadores	Falta de sensibilización frente a la utilidad de la medición de los indicadores para la toma de decisiones en la gestión	Se definió que los indicadores que miden la gestión de los procesos están relacionados con el avance o cumplimiento del plan operativo
Medio ambiente			

CORRECCIÓN:						
Solamente se diligencia la corrección para las acciones correctivas						
Actividad		Responsable		Fecha de Cumplimiento	Avance	
1. Revisión y ajuste del documento SEPG-M-003 Manual de indicadores de gestión.		GIT Planeación		30/12/2026	0%	
2. Divulgación del Manual de indicadores a los procesos.		GIT Planeación		30/12/2026	0%	
PLAN DE ACCIÓN:						
Acción		Responsable		Fecha de Cumplimiento	Avance	
1. Solicitar al GIT Talento Humano capacitación en indicadores para incluirla en el PIC 2025		GIT Planeación		31/10/2024	100%	
2. Capacitar a los colaboradores que van a realizar el ejercicio de la formulación de los indicadores		GIT Talento Humano		30/06/2025	100%	
3. Socializar el Manual de indicadores (SEPG-M-003) a cada uno de los procesos		GIT Planeación		30/12/2026	0%	
4. Realizar mesas de trabajo con cada proceso para la formulación de los indicadores (Rediseño)		GIT Planeación		30/12/2026	0%	
5. Implementación y seguimiento de los indicadores de los procesos		GIT Planeación		31/03/2027	0%	
ANÁLISIS DE RIESGOS:						
¿El hallazgo identificado genera algún riesgo?		Si				
¿El riesgo identificado se encuentra establecido en el mapa de riesgos?						
Si se encuentra identificado, indicar el ID del riesgo						
ELABORACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA						
Nombre		Cargo		Fecha		
Ricardo Aguilera Wilches		Experto G3-08		24/01/2026		
Héctor Eduardo Vanegas Gámez		Gestor T1-12				
Jessika Junca Ortiz		Contratista				
Diana Carolina Largo Zapata		Contratista				
Cristian Leandro Muñoz Claros		Contratista				
APROBACIÓN CORRECCIÓN Y/O PLAN DE ACCIÓN						
Nombre		Cargo	Fecha	Firma	Versión	Descripción del cambio
Adriana Bareño Rojas		Coordinadora GIT Planeación	12/09/2024		1	
Adriana Bareño Rojas		Coordinadora GIT Planeación	24/01/2026	س د ن ا ع	2	Se actualiza las fechas para la ejecución de las actividades de diseño e implementación de indicadores
SEGUIMIENTO A RESULTADOS						
Fecha de seguimiento		% Avance	Observaciones del seguimiento			
30/01/2026		30%	Se evidencia que para la vigencia 2026 se cuenta con el personal contratado para la realización de las actividades correspondientes a el diseño e implementación de indicadores.			

LA ACCIÓN CORRECTIVA:

¿Se implementó?

¿Fue eficaz?

¿Solicita nueva acción?

¿Se actualizó el mapa de riesgos?

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN

Fecha programada de verificación:

Responsable de la verificación:

Análisis de la eficacia de la acción correctiva:

CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Nombre	Cargo	Fecha	Firma