



ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA

SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

CÓDIGO

SEPG-F-019

VERSIÓN

007

FECHA

20/12/2024

PROCESO:

Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación

FECHA DE DETECCIÓN:

28/07/2025

No. CONSECUTIVO:

116

TIPO DE ACCIÓN

Acción correctiva

ORIGEN

FUENTE DEL HALLAZGO

Auditoría Interna __X__

No Conformidad __X__

Auditoría 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 auditoría interna 2025 Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Antisoborno y Sistema de Gestión Ambiental

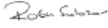
DESCRIPCIÓN: 1.El numeral 7.4 de la ISO 9001, señala: "La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) que comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica".

Así mismo, el procedimiento TPSC-P-002 Comunicaciones Externas, indica que la Oficina de Comunicaciones realiza la actividad de "Detallar plan de trabajo de comunicaciones externas y definir responsables para cumplir con cronograma establecido "(Negrilla fuera del texto). De acuerdo con el Plan de Comunicaciones e información adicional entregada en el marco de la auditoría interna, se evidencia el no cumplimiento del numeral toda vez que el documento de Plan no detalla ni especifica de forma clara el c) a quien comunicar y e) quien comunica. En adición, el documento de Plan, con respecto al procedimiento, no evidencia la definición de un cronograma detallado ni de responsables. Además, según entrevista de auditoría, se evidenció que la Oficina de Comunicaciones no contó con una persona responsable de la dependencia (funcionario) en el mes de abril de 2025, quien, según procedimiento TPSC-P-002 es el responsable de las actividades a su cargo, en especial, aquellas actividades de toma de decisiones y validaciones.

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	No se tuvo una aprobación previa a la publicación	No se contaba con el jefe de la oficina de comunicaciones	No se había nombrado
Método de trabajo	El documento de Plan no detalla ni especifica de forma clara a quien comunicar y quien comunica	El procedimiento y el plan se encuentra desactualizado respecto a la gestión actual que adelanta la Oficina de comunicaciones	
Máquina o equipo			
Materiales			
Mediciones, seguimientos o controles			
Medio ambiente			

CORRECCIÓN:					
Solamente se diligencia la corrección para las acciones correctivas					
Actividad	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Avance		
Revisar y actualizar el procedimiento TPSC-P-002 Comunicaciones externas y el instructivo TPSC-I-007 y sus documentos anexos	Rubén Salazar	30/07/2026			
PLAN DE ACCIÓN:					
Acción	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Avance		
Elaborar el plan de actualización y socialización de los documentos a cargo de la Oficina de Comunicaciones	Rubén Salazar	31/03/2026			
Ejecutar el plan de socialización a los colaboradores de la Oficina de Comunicaciones, de los documentos actualizados.	Rubén Salazar	30/09/2026			
ANÁLISIS DE RIESGOS:					
¿El hallazgo identificado genera algún riesgo?	Si				
¿El riesgo identificado se encuentra establecido en el mapa de riesgos?		RG-TPSC-004			
Si se encuentra identificado, indicar el ID del riesgo					
ELABORACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA					
Nombre	Cargo	Fecha			
Cristina Jiménez Tibaduiza	Contratista - Oficina de Comunicaciones	14/10/2025			
APROBACIÓN CORRECCIÓN Y/O PLAN DE ACCIÓN					
Nombre	Cargo	Fecha	Firma	Versión	Descripción del cambio
Rubén Salazar	Jefe Oficina de Comunicaciones	17/10/2025		1	Creación de la acción
SEGUIMIENTO A RESULTADOS					
Fecha de seguimiento	% Avance	Observaciones del seguimiento			
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		