


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

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ACCIÓN CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/> | ACCIÓN PREVENTIVA <input type="checkbox"/> |
| PROCESO: Gestión Contractual y Seguimiento de Proyectos de Infraestructura de Transporte | FECHA DE DETECCIÓN: 22-jun-2017 |

| ORIGEN | | | |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Auditoria Interna <input checked="" type="checkbox"/> | No Conformidad <input checked="" type="checkbox"/> | Queja/Reclamo <input type="checkbox"/> | Sugerencia <input type="checkbox"/> |
| Auditoria Externa <input type="checkbox"/> | Oportunidad de mejora <input type="checkbox"/> | Observación <input type="checkbox"/> | Producto No Conforme <input type="checkbox"/> |
| Revisión Gerencial <input type="checkbox"/> | Otro <input type="checkbox"/> | 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:
No se aportó evidencia del diligenciamiento del formato GCSP-F-204 (Consolidado Evaluación Satisfacción Uso de la Vía) y GCSP-F-206 (Consolidado Evaluación Satisfacción Uso de los Puertos), contenido en el instructivo TPSC-I-004 (Encuesta de Percepción del Cliente), en los Proyectos de Puerta del Hierro- Palmar de Varela-Cruz del Viso y Puertos 1

LLUVIA DE IDEAS:

| Causas | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| A. Falta de socialización del instructivo y formato en los diferentes modos. | 7 | 7 | 5 | 6 | | | 25 |
| B. Falta de consideración si interventorías y/o concesionarios tienen dentro de su SGC la evaluación de satisfacción del cliente, evitando la duplicidad de los formatos | 3 | 2 | 3 | 5 | | | 13 |
| C. Falta de seguimiento por parte del área correspondiente a la socialización por parte de la ANI a las interventorías y/o concesionarios del instructivo | 6 | 3 | 4 | 4 | | | 17 |
| D. Garantizar que el instructivo tenga concordancia con lo definido en los contratos de concesión e interventoría, cuando aplique. | 1 | 6 | 2 | 3 | | | 12 |
| E. Establecer en el modo portuario, para el caso que los contratos no tengan interventoría, quien debe entregar la información, conforme a lo que está establecido en el instructivo en la "DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA". | 2 | 1 | 1 | 7 | | | 11 |

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|----|
| F. Se establece una no conformidad que a juicio de la Vicepresidencias no corresponde con lo indicado en el contrato e instructivo. | 5 | 5 | 7 | 2 | | 19 |
| G. No atención de las observaciones dadas por los líderes de los procesos, referente a la no conformidad levantada. | 4 | 4 | 6 | 1 | | 15 |
| H. | | | | | | 0 |
| I. | | | | | | 0 |
| J. | | | | | | 0 |

DIAGRAMA DE PARETO:

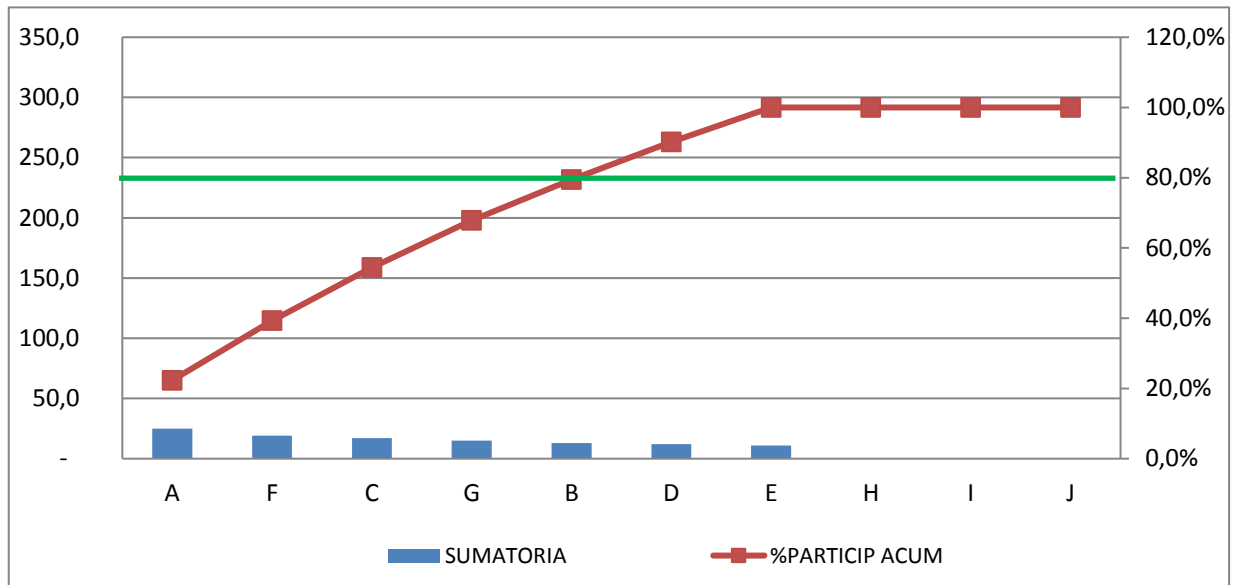
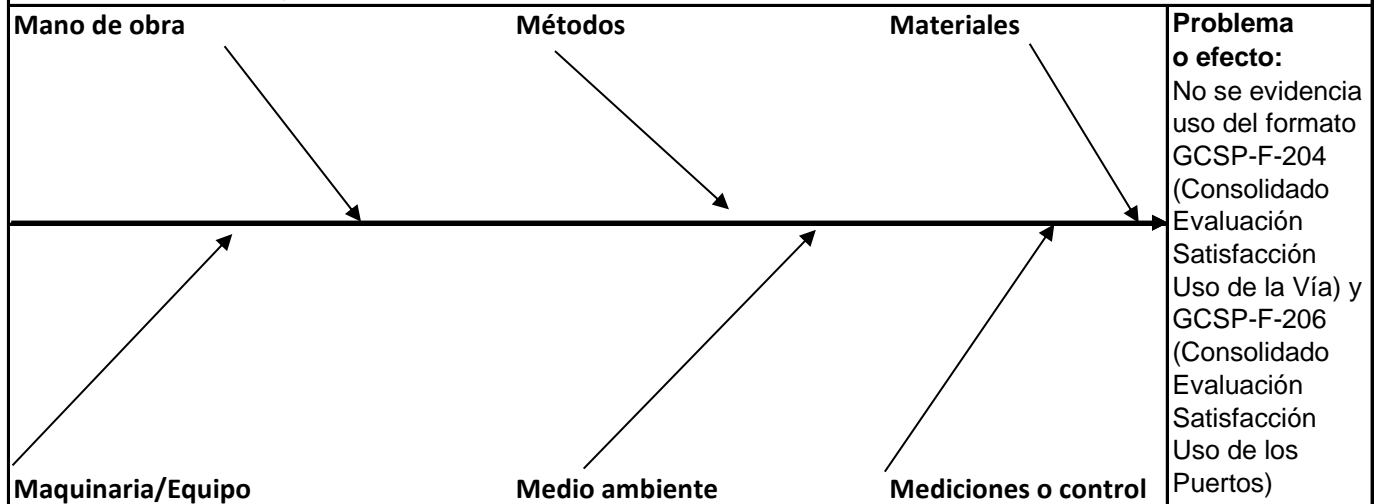


DIAGRAMA DE CAUSA/EFEECTO:



ANÁLISIS DE CAUSAS (presentadas o potenciales):**A. Falta de socialización del instructivo y formato en los diferentes modos.**

No se realizó la socialización de cada formato en específico en los diferentes modos, si no forma general
 La socialización de la documentación subida al SGC se hace de manera general y no particular

F. Se establece una no conformidad que a juicio de la Vicepresidencias no corresponde con lo indicado en

Al momento de la no conformidad no se atendieron las explicaciones y pruebas que argumentaban el por que no

C. Falta de seguimiento por parte del área correspondiente a la socialización por parte de la ANI a las

No se prestó apoyo por parte del área que generó el instructivo.

El cumulo de información no favorece la oportuna atención de temas nuevos.

G. No atención de las observaciones dadas por los líderes de los procesos, referente a la no conformidad

Al momento de la socialización de los resultados de la auditoría no se atendieron las explicaciones y pruebas que argumentaban el por que no se había realizado la encuesta de satisfacción por el interventor.

B. Falta de consideración si interventorías y/o concesionarios tienen dentro de su SGC la evaluación de satisfacción

No se tuvo en cuenta la evidencia presentada de la encuesta de satisfacción, realizada por el concesionario en

No tener claridad dentro del instructivo cuando se debe usar el formato que hace parte del SGC de la ANI o del SGC de la interventoría y/o Concesionario, cuando aplique.

PLAN DE ACCIÓN:

| Acción | Responsable | Fecha de Cumplimiento | Avance |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------|
| Revisar el instructivo y realizar si corresponde las modificaciones del caso. | Atención al ciudadano | 9 al 13 de octubre | |
| Solicitar socialización del instructivo y formato a las áreas correspondientes, atención al ciudadano y Calidad. | Nubia Toro Gloria Cardona | 24 de Octubre | |
| Informar al área de calidad que el tipo de socialización de la documentación no está siendo efectiva. | Nubia Toro Gloria Cardona | 10 de Octubre | |
| Una vez efectuada la socialización interna y externa, verificar la aplicación del instructivo y formato | Atención al ciudadano Calidad | | |

APROBACIÓN

Gloria Cardona

OBSERVACIONES:**SEGUIMIENTO A RESULTADOS****FECHA DE SEGUIMIENTO****% Avance**

Fecha:

Fecha:

Fecha:

LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA:

Se implementó: Si _____ No _____

Solucionó el problema: Si _____ No _____

Solicita nueva acción Si _____ No _____

COMENTARIOS:

Nombre y cargo: _____

Fecha: _____

Nombre y cargo: _____

Fecha: _____