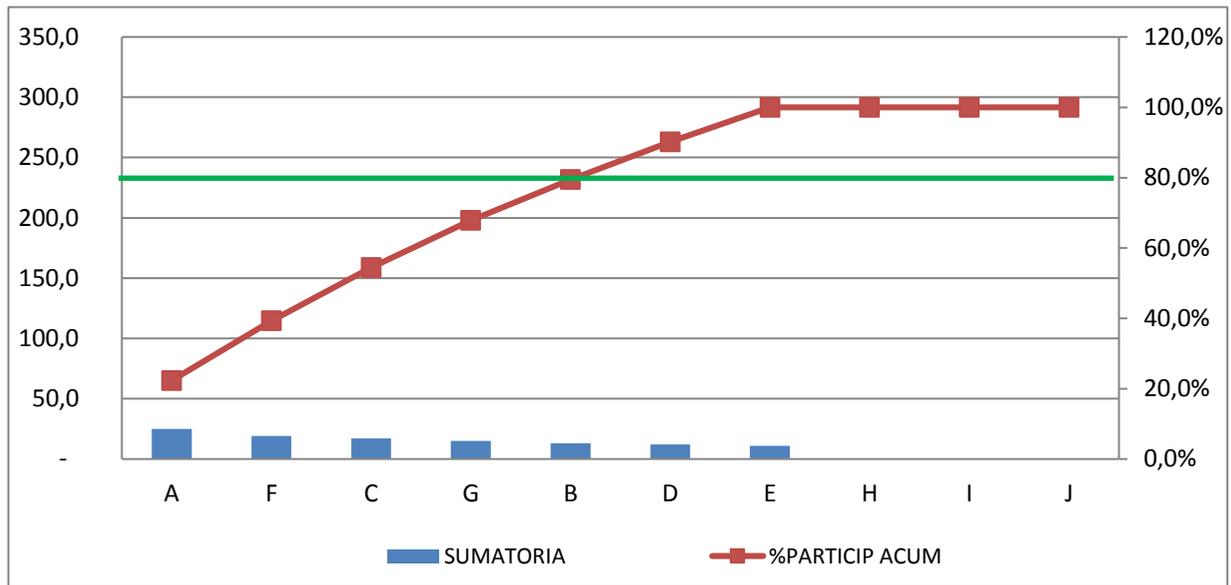


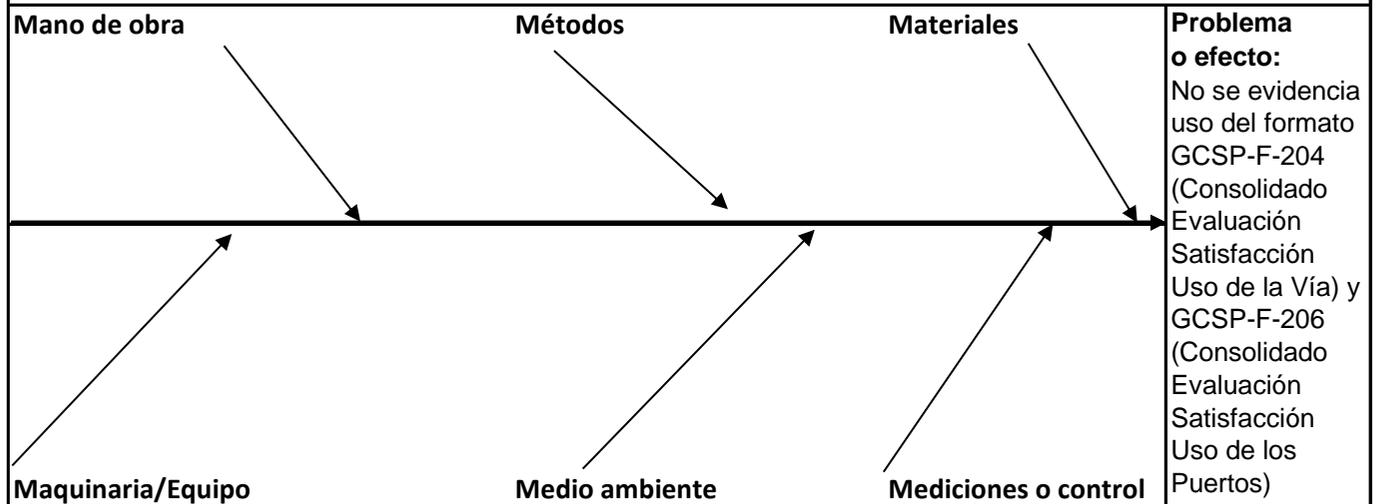


F. Se establece una no conformidad que a juicio de la Vicepresidencias no corresponde con lo indicado en el contrato e instructivo.	5	5	7	2		19
G. No atención de las observaciones dadas por los líderes de los procesos, referente a la no conformidad levantada.	4	4	6	1		15
H.						0
I.						0
J.						0

**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 el contrato e instructivo.**

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

**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**

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 levantada.**

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 del cliente, evitando la duplicidad de los formatos**

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

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 Evaluación percepción del cliente (TPSC-I-004) y sus formatos anexos.	Karen Quinche	25/10/2017	100%
Ajustar formato de acuerdo a las necesidades.	Juan Sanabria	26/10/2017	100%
Estandarizar los cambios realizados en el SGC.	Monica Franco	27/10/2017	100%
Socializar el instructivo con sus respectivos formatos a los líderes del equipo de apoyo a la supervisión.	Mónica Franco	24/11/2017	100%
Socializar el instructivo con sus respectivos formatos a las interventorías y concesionarios	Gloria Cardona	30/06/2018	100%

**APROBACIÓN**

Gloria Cardona

**OBSERVACIONES:**

**12-10-2017:** Se recibe correo solicitando reprogramación de la primera actividad para el 25 de octubre.

**25-10-2017:** Se revisan avances, se replantean las actividades iniciales del plan de acción y se realizan los siguientes ajustes a la redacción de las acciones. Una vez revisado el instructivo de Evaluación percepción del cliente (TPSC-I-004) y sus respectivos formatos anexos, se observó que el Instructivo se encuentra ajustado tanto en el uso del lenguaje como en la metodología indicada, para que las Concesiones y/o Interventorías presenten el consolidado de la evaluación de satisfacción de manera adecuada y ajustándose a la estandarización de las calificaciones allí registradas para los diferentes modos (carretero, férreo y puertos).

Se solicito espacio para socialización en el auditorio del piso 2.

**10-07-2018:** La socialización de la documentación a las interventorías y concesionarios se llevó a cabo mediante comunicación oficial.

**SEGUIMIENTO A RESULTADOS**

FECHA DE SEGUIMIENTO	% Avance
Fecha: 12-10-2017	10%
Fecha: 25-10-2017	50%

Fecha: 10-07-2018

100%

**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: \_\_\_\_\_