


| | | | |
|---|-------------------------------------|---|---------------------------|
|  | 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"/> | Cual? _____ | |

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:

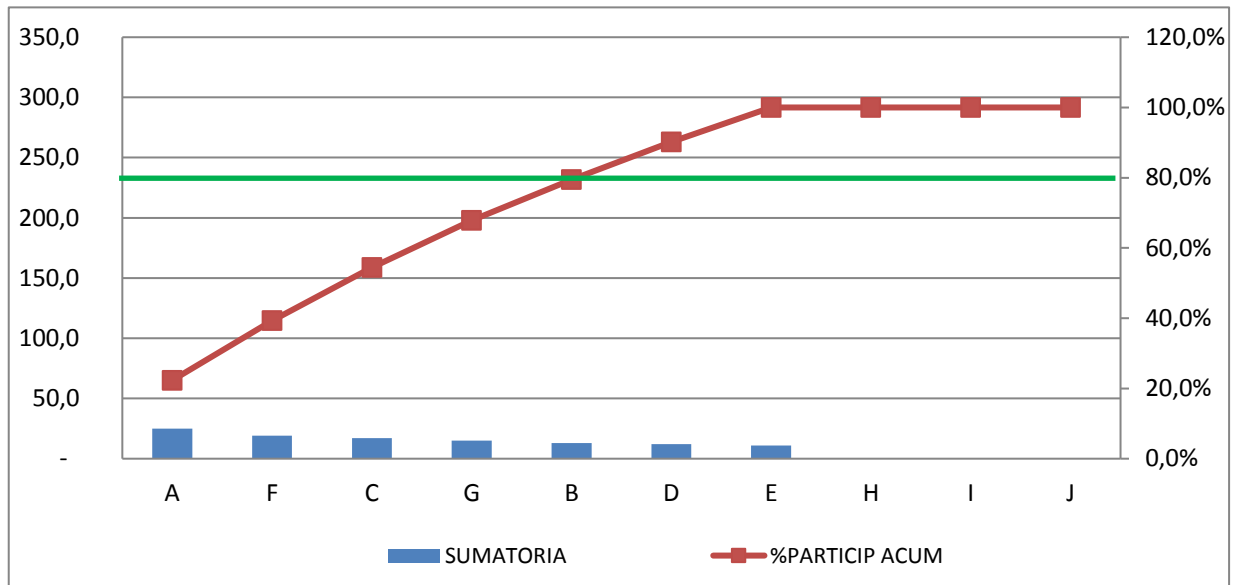
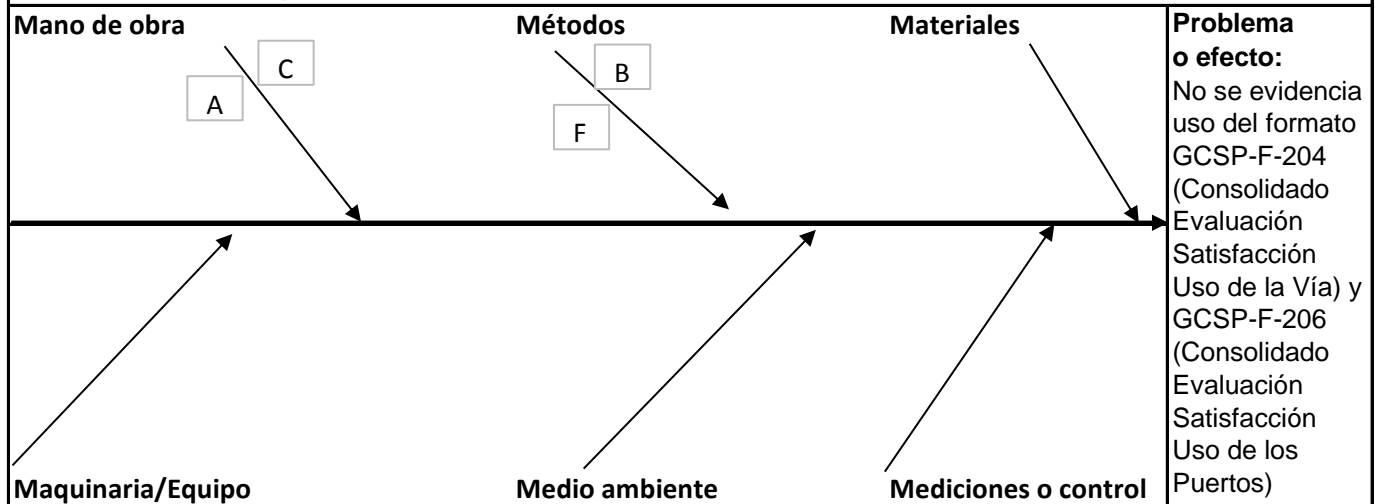


DIAGRAMA DE CAUSA/EFEECTO:



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 el contrato e instructivo.

Al momento de la no conformidad no se atendieron las explicaciones y pruebas que argumentaban el por qué 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 <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Solucionó el problema: | Si <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Solicita nueva acción | Si <input type="checkbox"/> | No <input checked="" type="checkbox"/> |

COMENTARIOS:

Esta acción se verificó durante el desarrollo de la auditoría interna 2018, en esta se evidenció el cumplimiento del plan de acción así como se logró evidenciar el diligenciamiento del formato GCSP-F-204 (Consolidado Evaluación Satisfacción Uso de la Vía) y GCSP-F-206 (Consolidado Evaluación Satisfacción Uso de los Puertos) por parte de los concesionarios.

| | | |
|-----------------|-------------------------|--------------|
| Nombre y cargo: | <u>ORIGINAL FIRMADO</u> | Fecha: _____ |
| Nombre y cargo: | <u>ORIGINAL FIRMADO</u> | Fecha: _____ |
| Nombre y cargo: | <u>ORIGINAL FIRMADO</u> | Fecha: _____ |
| Nombre y cargo: | <u>ORIGINAL FIRMADO</u> | Fecha: _____ |