

| | | | |
|--|-------------------------------------|---|---------------------------|
| | 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 de la Información y Comunicaciones | FECHA DE DETECCIÓN: 27-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"/> | ¿Cuál? _____ | |

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTO DE REFERENCIA (informe auditoría, registro de no conformidad, registro de reclamo: (fecha, código, consecutivo))

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:
 Se solicitó al líder del proceso la revisión del procedimiento GICO-P-004 servicio de la información misional, evidenciándose que no se encuentra actualizado el paso 11 y 25 según su tratamiento actual. De igual forma el Instructivo mesa de ayuda GICO-I-005 no está actualizado de acuerdo con los canales de comunicación que socializaron al interior de la Entidad la semana del 19 al 23 junio vía correo electrónico. Durante la auditoría se mostraron documentos con la caracterización del proceso con nuevas actualizaciones que aún no están publicadas en la página web ni ha tendido aprobación de cambio de versión por parte de calidad. De esta forma se genera incumplimiento al numeral 4.2.3 control de documentos de la norma ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000:2009.

| LLUVIA DE IDEAS: | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|-------|
| Causas | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | Total |
| A. No se había realizado una actividad de revisión y actualización documental del proceso. | 1 | 2 | 2 | 2 | | | 7 |
| B. El instructivo estaba de acuerdo a la gestión realizada con el contratista de mesa de ayuda anterior, contrato finalizado en marzo. | 2 | 1 | 1 | 1 | | | 5 |
| C. Se realizaron cambios en la gestión del proceso y posteriormente se adelantarían las actualizaciones en los documentos. | 3 | 3 | 3 | 3 | | | 12 |
| D. | | | | | | | 0 |
| E. | | | | | | | 0 |
| F. | | | | | | | 0 |
| G. | | | | | | | 0 |

| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|---|
| H. | | | | | | | 0 |
| I. | | | | | | | 0 |
| J. | | | | | | | 0 |

DIAGRAMA DE PARETO:

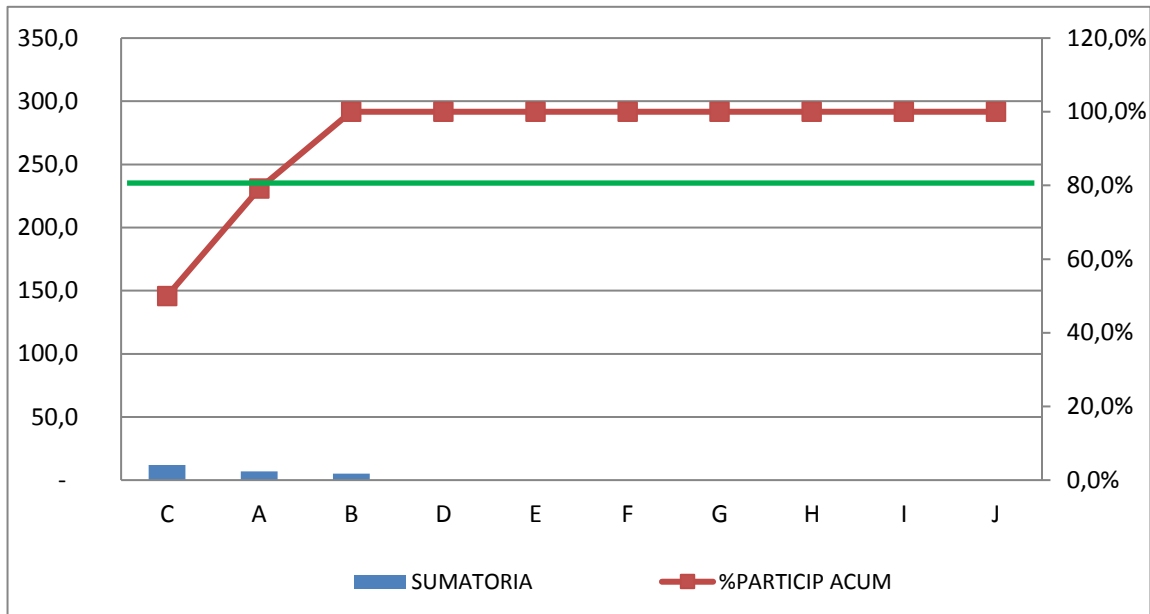
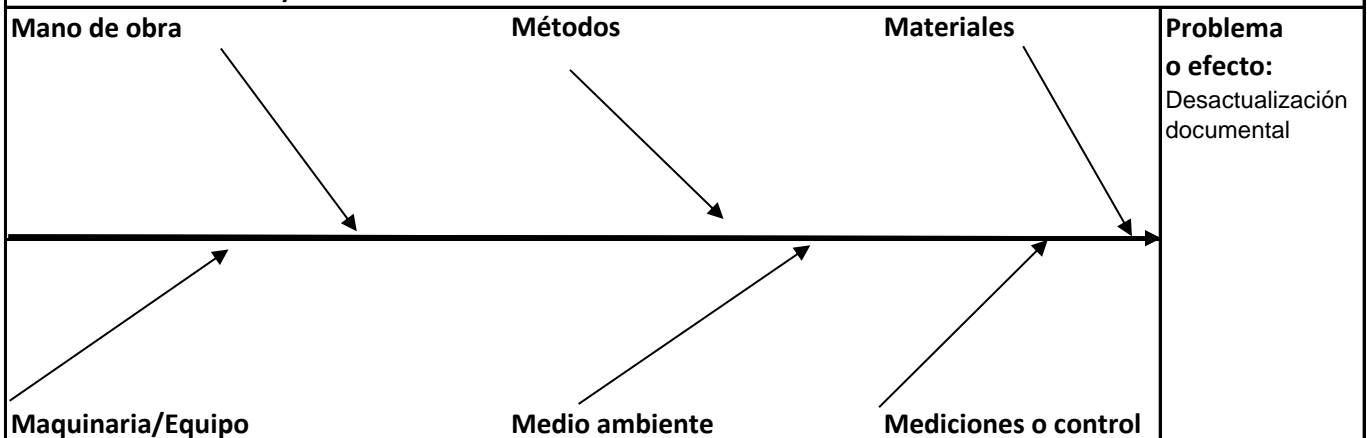


DIAGRAMA DE CAUSA/EFEECTO:



CAUSAS:

C. Se realizaron cambios en la gestión del proceso y posteriormente se adelantarían las actualizaciones

Para responder a las necesidades cambiantes de la Entidad

Para que los documentos reflejaran la realidad de la gestión adelantada por el proceso.

A. No se había realizado una actividad de revisión y actualización documental del proceso.

Esta actividad se llevaría a cabo cuando se implementaran a cabo los cambios en la gestión.

Se quería tener alineación de los documentos.

| PLAN DE ACCIÓN: | | | |
|---|--------------------|------------------------------|---------------|
| Acción | Responsable | Fecha de Cumplimiento | Avance |
| Revisar para eliminar, actualizar o crear documentación correspondiente a la gestión del proceso. | Bibiana Álvarez | 01/09/2017 | 100% |
| Verificar la publicación de la Caracterización del Proceso Gestión de la Información y Comunicaciones en el Sistema de Gestión de Calidad. | Oscar Ramos | 28/06/2017 | 100% |
| Solicitar al Equipo de Calidad la eliminación del procedimiento GICO-P-004 | Bibiana Álvarez | 01/09/2017 | 100% |
| Revisar y actualizar el instructivo GICO-I-005 | Bibiana Álvarez | 01/09/2017 | 100% |
| Actualizar y publicar el instructivo GICO-I-005 y eliminar el procedimiento GICO-P-004 y | Nancy Morales | 15/10/2017 | 100% |
| APROBACIÓN | | | |
| Jorge Gómez | | | |
| | | | |
| OBSERVACIONES: | | | |
| Justificación eliminación del procedimiento GICO-P-004: debido a que en este procedimiento se explicaba la manera de cargar los proyectos en la herramienta Project Online, Olympus – ANI y en el sistema geográfico Mapas, a la fecha, ya no es responsabilidad del equipo de sistemas, sino de diferentes entes que interactúan en la ejecución de los contratos. | | | |
| | | | |
| SEGUIMIENTO A RESULTADOS | | | |
| FECHA DE SEGUIMIENTO | | % Avance | |
| Fecha: 21-09-2017 | | 80% | |
| Fecha: 26-09-2017 | | 100% | |
| 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: _____ | |