	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"/> 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 evidencia un plan de mantenimiento de equipos (servidores y equipos de cómputo) ni tampoco evidencia de los mismos por lo que se incumple el numeral 6.3 literal b) la entidad debe mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye cuando sea aplicable; b, herramienta, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos. De los normas ISO 9001:2008 y NTC GB 1000-2008

LLUVIA DE IDEAS:							
Causas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Total
A. Antes el mantenimiento se llevaba a cabo por el contratista de la mesa de ayuda por lo que no se generó un documento.	2	2	2	1			7
B. Las obligaciones de mantenimiento se encontraban implícitas en el contrato de mesa de ayuda.	1	1	1	2			5
C.							0
D.							0
E.							0
F.							0
G.							0
H.							0
I.							0
J.							0

DIAGRAMA DE PARETO:

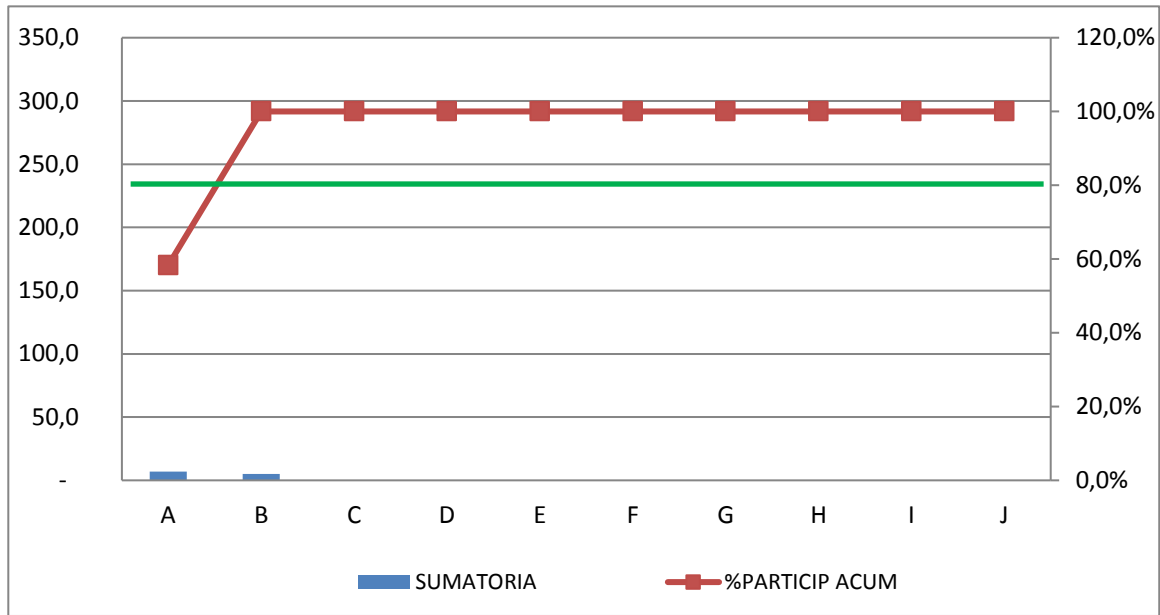
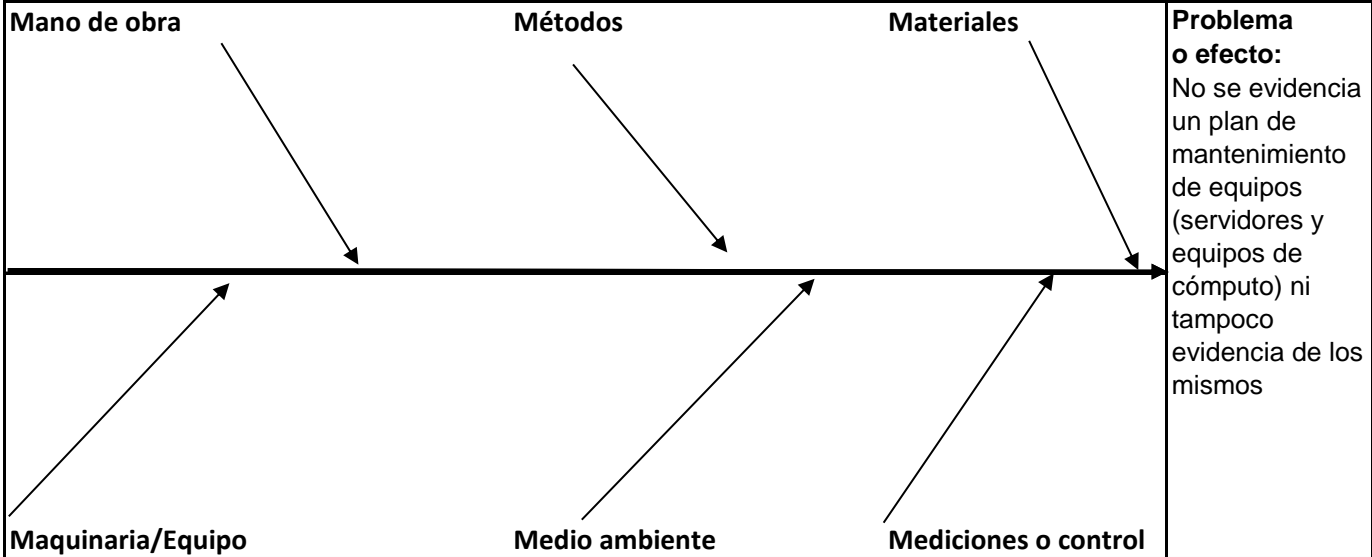


DIAGRAMA DE CAUSA/EFECTO:



CAUSAS:

A. Antes el mantenimiento se llevaba a cabo por el contratista de la mesa de ayuda por lo que no se generó un documento.

Porque se tenía establecido en el contrato el mantenimiento de los equipos.

Se tenía una estrategia de tercerización para este tema.

Al cambiar de contratista no se estableció el tema del mantenimiento.

PLAN DE ACCIÓN:

Acción	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Avance
Elaborar documento plan de mantenimiento de equipos.	Gerardo Reyes	29/09/2017	100%
Definir el responsable de la ejecución y mantenimiento del plan de mantenimiento.	Jorge Gómez	04/10/2017	
Revisar y publicar el formato de plan de mantenimiento.	Nancy Morales	13/10/2017	
Socializar el plan de mantenimiento con el equipo	Oscar Ramos	18/10/2017	

APROBACIÓN

Jorge Bernardo Gómez		

OBSERVACIONES:

--	--	--

SEGUIMIENTO A RESULTADOS

FECHA DE SEGUIMIENTO	% Avance
Fecha: 21-09-2017	25%
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: _____