	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 ___x___		ACCIÓN PREVENTIVA _____	
PROCESO:	Gestión de la Información y Comunicaciones	FECHA DE DETECCIÓN:	27-jun-2017

ORIGEN			
Auditoria Interna ___x___	No Conformidad ___x___	Queja/Reclamo _____	Sugerencia _____
Auditoria Externa _____	Oportunidad de mejora _____	Observación _____	Producto No Conforme _____
Revisión Gerencial _____	Otro _____	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 y software) para la gestión de los procesos). De las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

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:

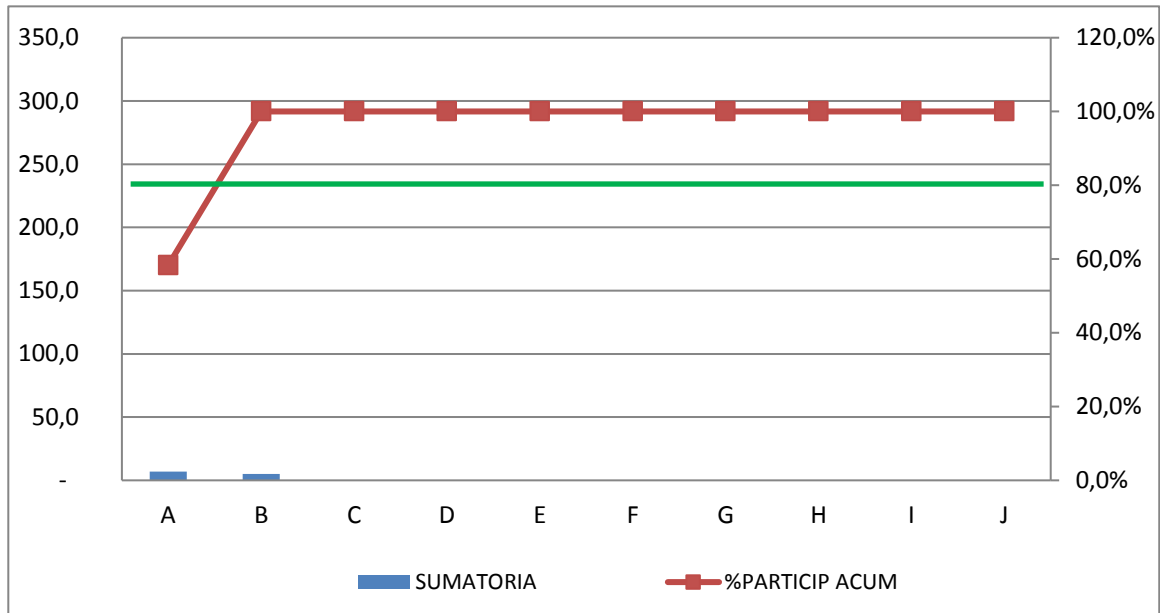
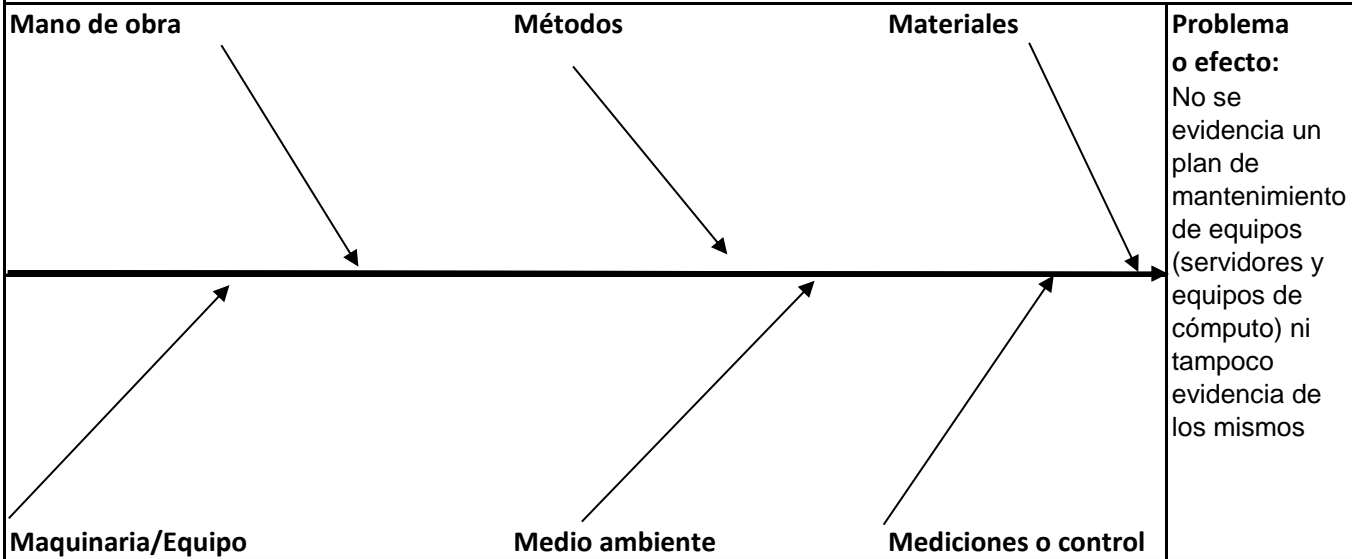


DIAGRAMA DE CAUSA/EFECTO:



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	100%
Revisar y publicar el formato de plan de mantenimiento.	Nancy Morales	27/04/2018	100%
Socializar el plan de mantenimiento con el equipo	Oscar Ramos	11/05/2018	100%
APROBACIÓN			
Jorge Bernardo Gómez			
OBSERVACIONES:			
<p>21-06-2018: El documento se trabajó de acuerdo con la actualización documental del proceso de Gestión de la Información y Comunicaciones, se estableció formato GICO-I-005 Plan de mantenimiento de equipos de tecnología informática. Una vez creado y publicado el documento se ha utilizado en los mantenimientos del año 2018.</p>			
SEGUIMIENTO A RESULTADOS			
FECHA DE SEGUIMIENTO		% Avance	
Fecha: 21-09-2017		25%	
Fecha: 21-06-2018		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: _____	