

	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:

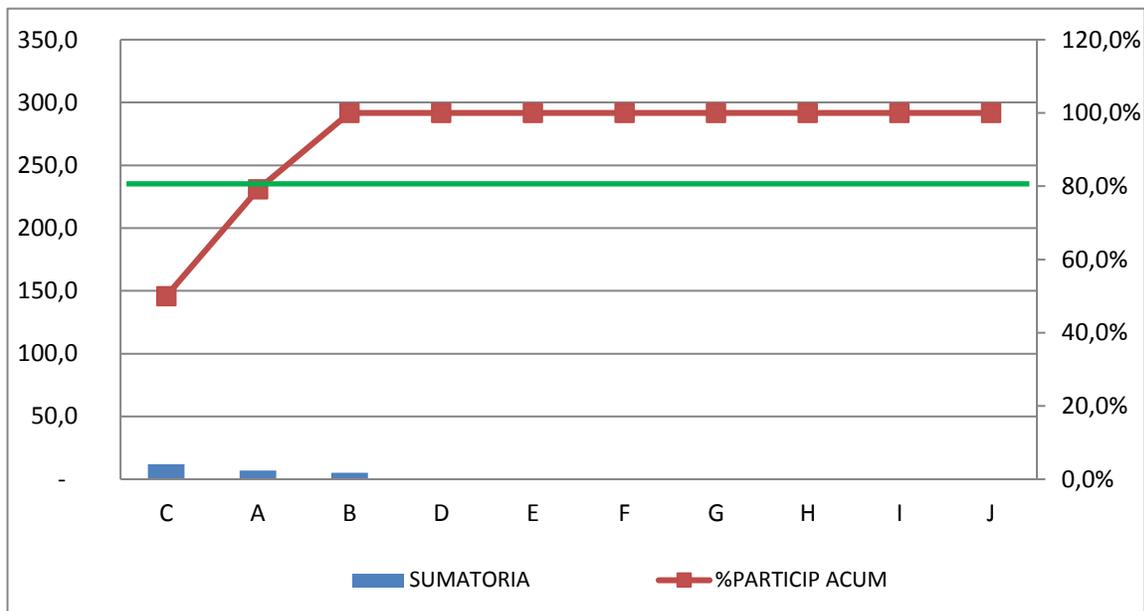
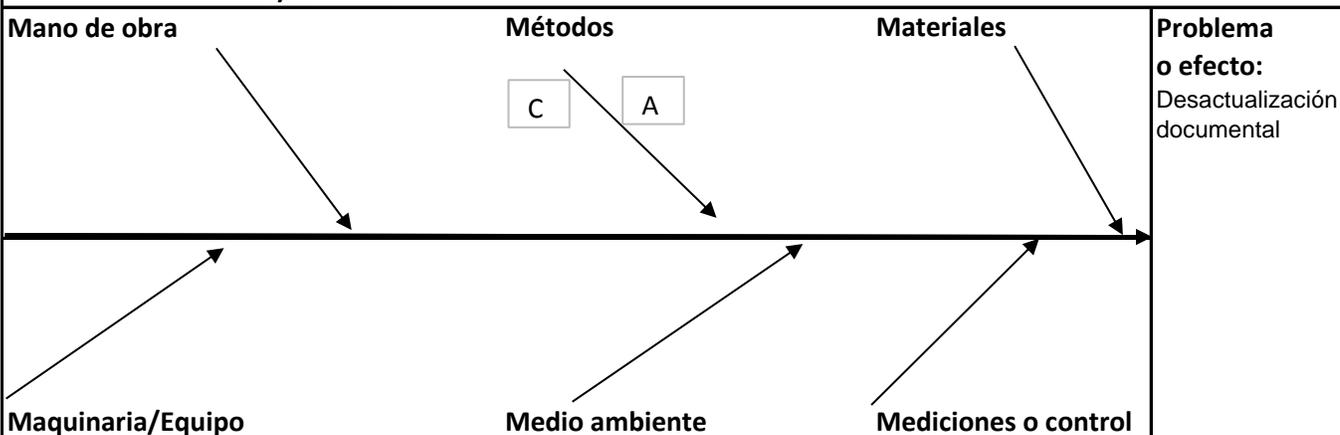


DIAGRAMA DE CAUSA/EFECTO:



CAUSAS:

C. Se realizaron cambios en la gestión del proceso y posteriormente se adelantaron 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.

