	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:	Sistemas de información y comunicaciones	FECHA DE DETECCIÓN:	18-11-2016

ORIGEN			
Auditoria Interna	__X	__X__	No Conformidad _____
Auditoria Externa	_____	Oportunidad de mejora	_____
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:
 El servicio WiFi se encuentra subutilizado debido a que la distribución de equipos no es óptima, generando una mala conectividad a la red con los equipos portátiles, lo que no permite hacer uso eficiente del canal de 256 Mb por parte de los usuarios.

LLUVIA DE IDEAS:

Causas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Total
A. Inadecuada ubicación física de los equipos para conexión WiFi	3	5	1	2			11
B. Equipos para conexión WiFi con baja potencia de señal y cobertura física	6	2	4	4			16
C. Falta de actualización en la configuración de equipos	1	4	5	1			11
D. Insuficiencia en las actividades de seguimiento y monitoreo del uso del servicio de conectividad WiFi	2	7	7	6			22
E. Obsolescencia de los equipos de conexión	7	3	3	7			20
F. Ausencia de mantenimiento preventivo y actualizaciones para mejora en rendimiento de equipos	5	6	6	5			22
G. Insuficiencia de equipos para cubrir demanda de conexiones	4	1	2	3			10

H. Cambios en la demanda de conexiones al paso del tiempo	8	8	8	8			32
I. Ausencia de políticas de uso y restricción conexión	9	9	9	9			36
J.							0

DIAGRAMA DE PARETO:

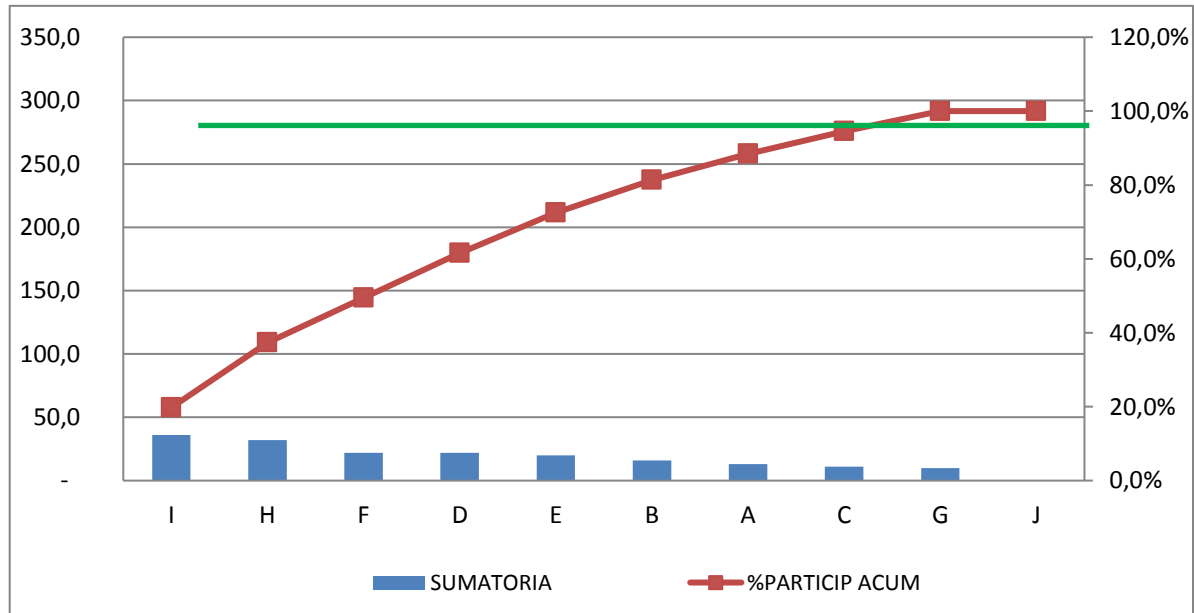
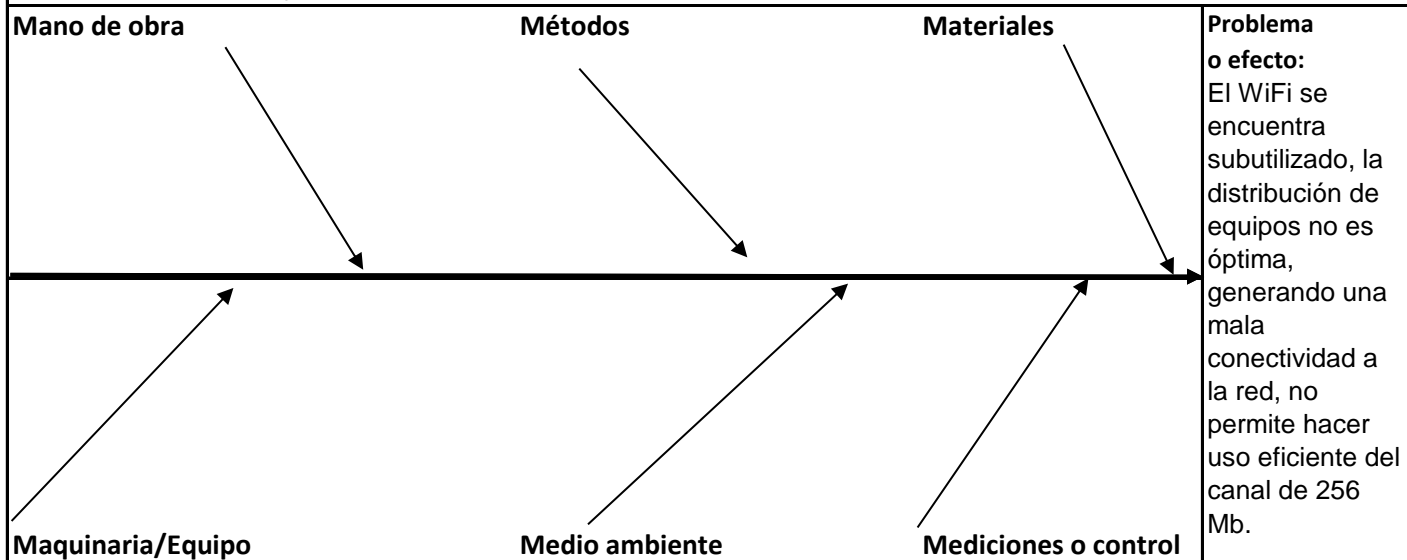


DIAGRAMA DE CAUSA/EFECTO:



ANÁLISIS DE CAUSAS (presentadas o potenciales):

- I. Ausencia de políticas de uso y restricción conexión**
 Falta de consideración de la necesidad de generar políticas de uso y restricción de conexión
 Ausencia de actividades de seguimiento y monitoreo de uso de WiFi para considerar y definir políticas
- H. Cambios en la demanda de conexiones al paso del tiempo**
 Evolución de la tecnología e incremento en la necesidad de conexión a través del uso de equipos móviles
 Cumplimiento del ciclo de vida de los equipos afectando la capacidad de respuesta de los mismos a las exigencias del momento
- D. Insuficiencia en las actividades de seguimiento y monitoreo del uso del servicio de conectividad WiFi**
 No se ha definido un esquema formal de ejecución de seguimientos y monitoreos del uso de WiFi (Objetivo, alcance, periodicidad, conclusiones, etc)
- F. Mantenimiento preventivo y actualizaciones para mejora en rendimiento de equipos**
 Ausencia en la definición de plan de mantenimiento preventivo y de actualizaciones de los equipos de conexión
 Expiración del acuerdo de soporte y garantía de los equipos por parte de proveedor de equipos
- E. Obsolescencia de los equipos de conexión**
 Cumplimiento de ciclo de vida y servicio de los equipos de conexión
 Ausencia de planes de renovación de la plataforma de equipos de conexión a WiFi

B. Equipos para conexión WiFi (Access Point) con baja potencia de señal y cobertura física			
Características de configuración de hardware con potencia y cobertura de fábrica			
Adquisición de equipos de acuerdo a la necesidad del momento			
A. Inadecuada ubicación física de los equipos para conexión WiFi			
Diseño de la estructura física de las oficinas de la Agencia			
C. Falta de actualización en la configuración de equipos			
Expiración de contrato para actualización de equipos			
Ausencia de plan de actualización de equipos			
G. Insuficiencia de equipos para cubrir demanda de conexiones			
Ampliación en el número de oficinas y puestos de trabajo			
Falta de presupuesto para la adquisición de equipos			
PLAN DE ACCIÓN:			
Acción	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Avance
Documentar y formalizar las políticas de conexión segura WiFi	Oscar Fernando Ramos	12/05/2017	100%
Identificar y documentar el consumo actual vs requerido en beneficio de una prestación de servicio WiFi óptimo	Javier Zúñiga	02/05/2017	100%
Identificar el esquema de seguimiento, monitoreo y evaluación del servicio de conexión WiFi con frecuencia definida	Javier Zúñiga	02/05/2017	100%
Estudio de mercado para renovación de equipos	Javier Zúñiga	05/05/2017	100%
APROBACIÓN			
Nombre y cargo: Jorge Gómez, Gerente de Proyectos o Funcional Código G2 - Grado 09, de la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno			
OBSERVACIONES: Las actividades de monitoreo, seguimientos serán actividad permanente mientras se toma dicha decisión.			
SEGUIMIENTO A RESULTADOS			
FECHA DE SEGUIMIENTO		% Avance	100%
Fecha:	27/04/2017		
Fecha:	31/05/2017		
Fecha:			
LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA:			
Se implementó:	Si _____	No _____	
Solucionó el problema:	Si _____	No _____	
Solicita nueva acción	Si _____	No _____	
COMENTARIOS: La actividad de renovación de equipos estará sujeto a aprobación de presupuesto, fecha tentativa de aprobación en la segunda semana de Junio de 2017			
Nombre y cargo:	_____	Fecha:	_____
Nombre y cargo:	_____	Fecha:	_____