

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>Código:</b> SEPG-F-019	
	<b>PROCESO</b>	SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	<b>Versión:</b> 002	
	<b>FORMATO</b>	ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA	<b>Fecha:</b> 18/08/2015	

<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> _____		<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> <u>  X  </u>	
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	<b>FECHA DE DETECCIÓN:</b> 03-04-2017	

<b>ORIGEN</b>			
Auditoria Interna _____	No Conformidad _____	Queja/Reclamo _____	Sugerencia _____
Auditoria Externa _____	Oportunidad de mejora <u>  x  </u>	Observación _____	Producto No Conforme _____
Revisión Gerencial _____	Otro _____	Cúal? _____	

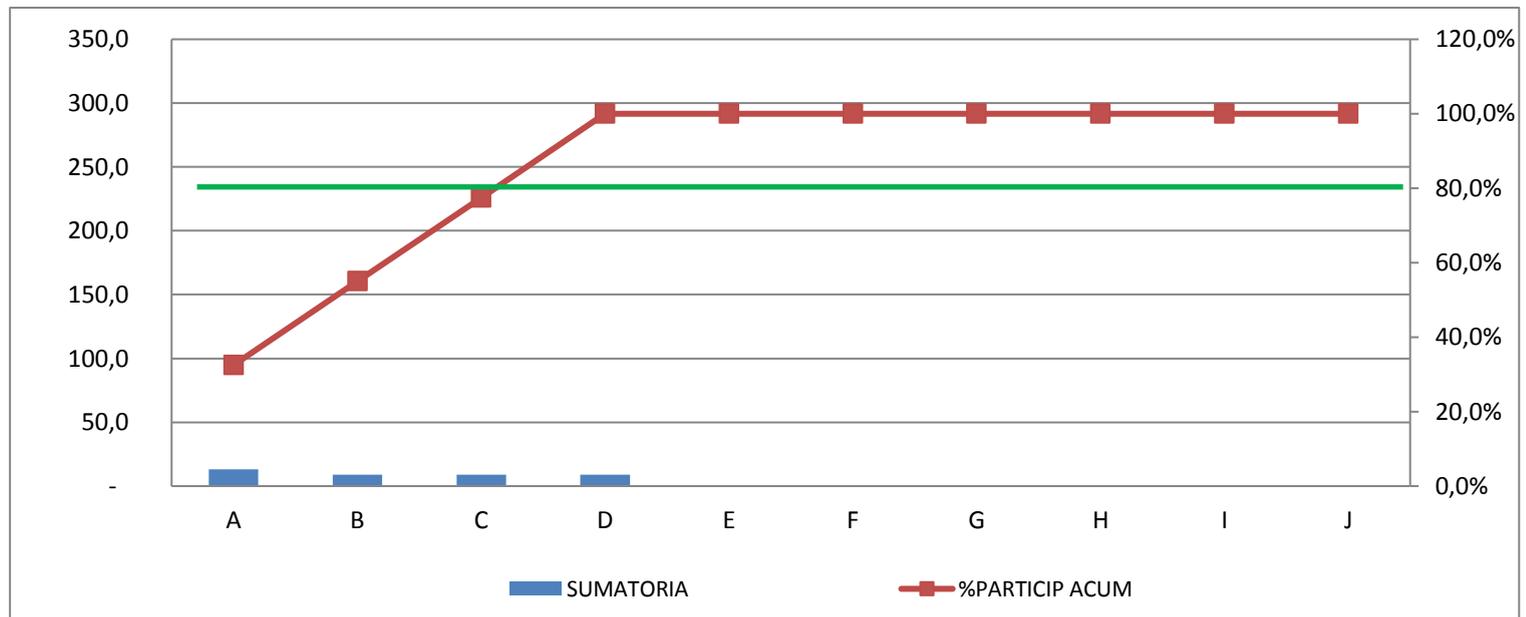
### DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

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

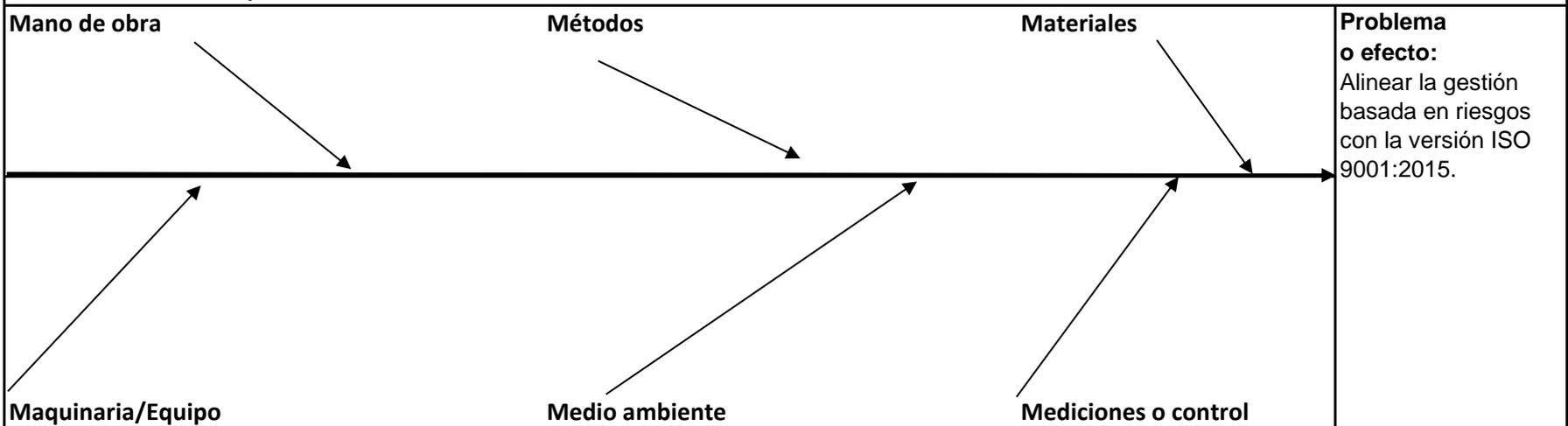
**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y/O ACCIÓN DE MEJORA:**  
**Orientar actividades de medición del servicio de soporte tecnológico prestado por el Equipo de Sistemas de Información a las áreas de la ANI. Establecer los estados de niveles de servicio de soporte técnico prestado a las áreas operativas de la ANI, con el propósito de asegurar y mantener buenas prácticas de servicio y/o mejorarlas.**

<b>LLUVIA DE IDEAS</b>							
Causas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Total
A. No se contaba con una base sólida de información de registro de servicios TI reportados	4	2	4	3			13
B. La mesa de servicio estaba contratada a tercero	1	3	1	4			9
C. No se había indentificado un marco o contexto evaluación de desempeño de servicio de mesa de ayuda	2	4	2	1			9
D. No se había indentificado la necesidad y relevancia de la creación y generación del indicador	3	1	3	2			9
E.							0
F.							0
G.							0
H.							0
I.							0
J.							0

**DIAGRAMA DE PARETO:**



**DIAGRAMA DE CAUSA/EFECTO:**



**ANÁLISIS DE CAUSAS (presentadas o potenciales):**

**A. No se contaba con una base sólida de información de registro de servicios TI reportados**

Herramienta de uso de propiedad del proveedor de servicio

Ausencia de herramienta automática para el registro de información y detalles de los servicios solicitados a TI

**B. La mesa de servicio estaba contratada a tercero**

La actividad fue exigencia exclusiva para el proveedor del servicio

La responsabilidad de evaluación de desempeño y establecimiento del métrica estaba asignada a tercero

**C. No se había indentificado un contexto de evaluación de desempeño del servicio de soporte TI a través de mesa de servicio**

No compartido es esquema y necesidad de orientar actividades de medición de actividades del Equipo de Sistemas

Desconocimiento de la exigencia de evaluación de desempeño de actividades del proceso

**D.No se tenía conocimiento de la exigencia de la generación del indicador por el SGC**

Falta sesiones de socialización de las necesidades de evaluación de desempeño de procesos de la ANI

**PLAN DE ACCIÓN:**

Acción	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Avance
Asignar la responsabilidad de la medición de servicios TI a Líder de Mesa de Servicios y Gerencia del indicador	Jorge Bernardo Gómez	18/04/2017	100%
Definir la herramienta automática para el registro de los servicios (requerimientos e incidentes TI) presentados a la Mesa de Servicio.	Jorge Bernardo Gómez	10/04/2017	100%
Generar el reporte mensual (indicador de Mesa de Servicio)	Líder de Mesa de Servicio	21/04/2017	100%

**APROBACIÓN**

Jorge Bernardo Gómez - Gerente de proyectos o funcional		

**OBSERVACIONES:**

--	--	--

**SEGUIMIENTO A RESULTADOS**

<b>FECHA DE SEGUIMIENTO</b>		<b>% Avance</b>
Fecha:	28/04/2017	100
Fecha:		
Fecha:		
<b>LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA:</b>		
Se implementó:	Si <u>    X    </u>	No <u>          </u>
Solucionó el problema:	Si <u>    X    </u>	No <u>          </u>
Solicita nueva acción	Si <u>          </u>	No <u>    X    </u>
<b>COMENTARIOS:</b>		
Nombre y cargo:	Jorge Bernardo Gómez - Gerente de proyectos o funcional	Fecha: 03/05/2017
Nombre y cargo:	Nydia Esperanza Alfaro - Experto G3 08	Fecha: 05/05/2017