

No. Plan: **PM-16-00084**

Fecha plan: **2016-11-17 02:20:37 PM**
IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Dependencia
Proceso/Dependencia: ACR - CUNDINAMARCA - BOYACÁ **Responsable:** EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO **Cargo:** Profesional Especializado
Número de auditoría: AUD-1676

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: Lluvia de ideas **Anexo análisis-causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. El Proceso de Implementación no realiza retroalimentación del SIGER con los Grupos Territoriales y Puntos de Atención, como se evidenció en el Grupo territorial Cundinamarca – Boyacá, donde se identificó que no tienen claridad sobre el proceso en el cual trabajan, existe desconocimiento sobre el funcionamiento del Sistema de Calidad de la Entidad, no se identifica que exista conocimiento de cómo se debe aplicar la normatividad de gestión documental, clasificación y Publicación de información, evaluación de satisfacción del cliente, tratamiento del servicio no conforme; evidenciando la no existencia de procedimientos eficaces de entrenamiento y comunicación apropiados dentro del Proceso; incumpliendo con los establecido en el MECI: numeral 3. Información y comunicación Interna y lo establecido en la NTGP1000:2009, numeral 5.5

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	No se viene realizando en el GT capacitación al equipo permanente sobre el SIGER	Solicitar a planeación entrenamiento sobre el sistema de Calidad de la entidad	Mejora 2016-10-25 2016-12-31 EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	No se viene realizando en el GT capacitación al equipo permanente sobre el SIGER	Evaluar trimestralmente al equipo del Grupo Territorial, frente a los conocimientos reforzados en SIGER.	Mejora 2016-11-04 2017-03-16 EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. Se evidencio que no se aplica de manera adecuada la clasificación y disposición del servicio no conforme contraviniendo lo establecido en la NTGP1000:2009, numeral 8.3 el cual indica que la Entidad Asegurar la oportuna detección, clasificación y disposición del producto o servicio no Conforme y mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	El equipo del GT no tenía claridad sobre el proceso del servicio no conforme.	Solicitar a planeación entrenamiento sobre procedimiento de registro y seguimiento al servicios no conforme	Mejora 2016-10-24 2016-12-31 EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	El equipo del GT no tenía claridad sobre el proceso del servicio	Registrar mensualmente los casos de gestión interna y reclamos	

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

No. Plan: PM-16-00084

Fecha plan: 2016-11-17 02:20:37 PM

no conforme.	realizados por los ciudadanos.	Mejora
		2016-11-21 2017-03-31
		EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por:

EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO