

FORMATO CONTROL ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

Código: V-GM-P05-F02
 Versión: 03
 Fecha: Septiembre 20 de 2022

NÚMERO CONSECUTIVO	AREA	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN / HALLAZGOS	NUMERAL ISO 9001:2015	FECHA DETECCIÓN	FUENTE	TIPO DE HALLAZGO	ANÁLISIS DE CAUSAS	TIPO DE ACCIÓN	ACCIONES A REALIZAR	EVIDENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	ESTADO DEL HALLAZGO		OBSERVACIONES OCI
														ABIERTA	CERRADA	
1	PLANEACION	Se evidencia que los riesgos identificados no tienen un tratamiento sobre las acciones a realizar, de la misma forma se evidencia la falta de compromiso de algunos líderes para el seguimiento de los riesgos de sus procesos, también se sugiere revisar que otros riesgos se identifiquen en los procesos y detallarlos con una redacción apropiada.	NC.1 ISO 9001:2015 (6.1.1)	18/07/2022	Auditoria Calidad	NC	1. Falta de cumplimiento en la entrega de información por parte de los líderes de proceso. 2. Falta de cumplimiento al cronograma establecido para la entrega de información. 3. Falta de fortalecimiento en la identificación y formulación de los riesgos. 4. Falta de fortalecimiento en la formulación de acciones para la mitigación de los riesgos.	CORRECTIVA	NC 1. Realizar seguimiento a los mapas de riesgos definidos en cada uno de los procesos a través de correo electrónico.	ACCIONES DE MEJORAMIENTO 2022 GESTION PLANEACION INSTITUCIONAL EVIDENCIAS INI 2 ACCIONES.pdf	Cristina Isabel Jaimes	1/09/2022	30/09/2022	X		
									NC 1. Realizar capacitación a los líderes de proceso para la identificación y formulación de Mapa de Riesgos.			1/09/2022	30/09/2022	X		
									NC 1. Actualizar el Formato de Mapa de riesgos.			1/08/2022	30/08/2022	X		
2	PLANEACION	Se evidencia que el informe presentado no cuenta con todo el desarrollo de los requisitos del numeral entradas y salidas, como por ejemplo evaluación de proveedores e indicadores	ISO 9001:2015 (9.3)	18/07/2022	Auditoria Calidad	NC	1. Falta de insumos para la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección. 2. Falta de conocimiento sobre el requisito 9.3 de la norma ISO 9001:2015 3. Falta de socialización a la Alta dirección sobre el Informe de Revisión por la Dirección.	CORRECTIVA	NC 2. Realizar la solicitud de información a todos los líderes de procesos involucrados en la entrega de información a través de correo electrónico.		Cristina Isabel Jaimes	1/09/2022	30/09/2022	X		
									NC 2. Elaborar el Informe de Revisión por la Dirección con los entradas y salidas solicitadas por la Norma ISO 9001:2015			1/09/2022	30/09/2022	X		
									NC 2. Socializar el Informe de Revisión por la Dirección.			1/09/2022	30/09/2022	X		
3	COMUNICACIONES	No se evidencia trazabilidad de respuesta a las PQRS que se redireccionan a los diferentes procesos	ISO 9001:2015 (8.2.1. Literal C)	19/07/2022	Auditoria Calidad	NC	1. Falta de información a tiempo para dar respuestas a las solicitudes de PQRS (por parte de los colaboradores)	CORRECTIVA	Dejar la trazabilidad respectiva asignando al contratista los mecanismos que están descritos en el procedimiento de E-GC-P02 PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Para que se dé respuesta oportuna y se cuente con la información real de las respuestas		Arturo Peñaloza	1/08/2022	30/08/2022	X		
								CORRECTIVA	Se contará con las evidencias del trabajo que realiza la encargada del área de PQRS			1/08/2022	30/08/2022	X		
4	COMERCIALIZACION Y VENTAS	En el desarrollo de la auditoria se evidencia que los formatos que hacen parte del área como GUIA EMISION PAUTA y FORMATO CONTROL DE EMISION se utilizan formatos desactualizados	ISO 9001:2015 (7.5)	21/07/2022	Auditoria Calidad	NC	Los formatos que hacen parte del área no se estaban utilizando con la última versión y fecha.	CORRECTIVA	NC 1: Se revisará a cada ejecutivo la información enviada de los formatos del área para llevar un control de documentos y se contará con el apoyo de la asistente comercial para que revise y organice los formatos de acuerdo al SIG		Yelitza Gamboa	1/08/2022	30/08/2022	X		
5	PROGRAMACION	Se evidencia que el área no cuenta con todas las actas de los diferentes comités	ISO 9001:2015 (7.5.3.1)	21/07/2022	Auditoria Calidad	NC	La causa principal es que en el momento de la auditoría no se contaba con la información impresa y organizada en las respectivas carpetas.	CORRECTIVA	Organizar las actas de los comités que se realizan en la oficina de programación y se archivarán en los diferentes expedientes conservando la organización y el orden		Yelitza Manrique			X		
6	TECNICA	No se evidencia cumplimiento en el cronograma de mantenimiento para el activo No. 3852, de edición ubicado en el centro de producción de Cúcuta	ISO 9001:2015 (8.1 literal E)	19/07/2022	Auditoria Calidad	NC		CORRECTIVA	2. Enviar correo encargado de los mantenimientos de la ciudad de Cúcuta con el fin de unificar la información referente al cronograma de mantenimiento	1. AUDITORIAS CALIDAD ISO 9001/AUDITORIA CALIDAD ISO 9001 2015 version 26 de julio de 2022/ACCIONES DE MEJORAMIENTO 2022 GESTION TECNICA EVIDENCIAS/NC2/CORREO NELSON GOMEZ.pdf	Oriando Jose Sanabria	1/08/2022	30/08/2022	X		
7	TECNICA	Verificando la conservación de la información documentada se pudo constatar que las M-GT-P01-F01 ORDEN DE TRABAJO utilizadas no llevan codificación ni versión actualizada del SIG así mismo la información registrada no se llena en su totalidad.	ISO 9001:2015 (7.5)	19/07/2022	Auditoria Calidad	NC	Falta de diligenciamiento en todos los campos del formato Falta de información relevante en los formatos. Falta de fortalecimiento del área en los procesos	CORRECTIVA	Modificar formatos M-GT-P01-F01 ORDEN DE TRABAJO y M-GT-P01-F03 HOJA VIDA EQUIPOS para corregir la NC y así mismo llevar eficiente los documentos del área técnica.	1. ACCIONES DE MEJORAMIENTO 2022 GESTION TECNICA EVIDENCIAS/NC1/M-GT-P01-F01 ORDEN DE TRABAJO modificado.xlsx	Oriando Jose Sanabria	1/08/2022	30/08/2022	X		
8	ARCHIVO AUDIOVISUAL	No se evidencia diligenciamiento correcto del M-GP-P02-F01 Formato de préstamo de material audiovisual se está utilizando una versión desactualizada.	ISO 9001:2015 (7.5)	19/07/2022	Auditoria Calidad	NC	Falta de verificación y consulta de los formatos en el SIG	CORRECTIVA	Inmediatamente se conoció el uso incorrecto del formato del M-GP-P02-F01, se procedió a usar la versión actualizada		Julie Paoline	19/07/2022	19/07/2022	X		