



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 1 de 53

FECHA DE REPORTE O DE AUDITORIA	NOMBRE DE QUIEN REPORTA o Nº INF. DE AUDITORIA	RESUMEN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA /PREVENTIVA REAL/POTENCIAL NO CONFORMIDAD	ACCIÓN		Nº Accon	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	ESTADO		EVALUACION DE LA ACCION				
			C	P			Ab	Ce	EFICAZ	EFICIENTE	EFFECTIVA	NO CUMPLIO	
23-04-2014	OLGA CASTILLO	Revisado el link de Publicación del Plan de acción 2014 http://www.fusagasu.gov.co/publicaciones.php?id=42410 , Se encontró que encuentran los planes de acción que cumplen metas al plan de desarrollo los cuales no registran la asignación presupuestal del proyecto de inversión 2014 como tampoco la totalidad de dependencias atendiendo lo establecido en el art 74 de LEY 1474 DE 2011. Contiene titulo Plan de acción 2013	X		01 de 2014	30 de Septiembre 2014		X					X



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 2 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	Revisado el link de Publicación del Plan de acción 2013 ejecutado http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/publicaciones.php?id=42410 , Se encontró planes de acción por metas de Plan de Desarrollo 2013 los cuales no se visualizan correctamente (están cortados). No se encontró informe de Gestión consolidado e indicadores de gestión como lo establece el ARTÍCULO 74. PLAN DE ACCIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	X	02 de 2014	30 de Septiembre 2014	X	X			
------------	---------------	---	---	------------	-----------------------	---	---	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 3 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	Revisado el link de Publicación del Plan de Adquisiciones 2014 http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/publicaciones.php?id=42410 , se encontró que esta entidad que permita determinar su adecuado seguimiento acorde al formato de Colombia compra eficiente que determina el artículo 4 del Decreto 1510 de 2013.	X	01 de 2014	30 de junio 2014	X	X		
------------	------------------	---	---	------------	------------------	---	---	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 4 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	MAPAS DE RIESGOS INSTITUCIONAL- POR PROCESO DESACTUALIZADO S - Evaluación Mapa de Riesgos de corrupción 2013. Según informe 2013 OCI la alcaldía cuenta con 98 riesgos 59 administrativos y 39 de corrupción los cuales están mal clasificados.	X	03 de 2014	31 de Agosto 2014	X				X
23-04-2014	OLGA CASTILLO	POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS: En el Instructivo IN-CM- 001 y Formato Administración del Riesgo FO-CM-015 Cada riesgo tiene una Política que corresponden a actividades y no a una política de administración de la entidad enlazada a la Política de Calidad	X	04 de 2014	31 de octubre 2014	X		X		



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 5 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	La Caracterización del Proceso Direccionamiento estratégico CA-DI-001 establece en su planeación la revisión por la Dirección SIMCAF por lo menos una vez al año. Cuenta con guía Revisión por la Dirección GU-DI-001. No se ha realizado la Revisión por la Dirección que contenga: Resultados de las auditorías internas, Retroalimentación con el cliente, desempeño de los procesos, estado de las acciones correctivas y preventivas, recomendaciones para la mejora, cambios que puedan afectar el sistema, riesgos actualizados.	X	02 de 2014	31 de octubre 2014	X						
------------	---------------	--	---	------------	--------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 6 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	El Procedimiento PR-DI-001 ACUERDOS DE GESTION del proceso de Direccionamiento estratégico vigente a la fecha contiene en su alcance que este procedimiento debe cumplirse por todos los secretarios de despacho y jefes de oficina asesoras. No hay registros de acuerdos de gestión a la fecha.	X		05 de 2014	30 de Septiembre 2014	X					X
23-04-2014	OLGA CASTILLO	El Decreto 101 de 2014, establece que el informe de las acciones adelantadas en virtud de la delegación se hará trimestralmente debiéndose radicar ante el Despacho del Alcalde dentro de los 5 primeros días del mes correspondiente, iniciando en el mes de marzo de 2014.	X		08 de 2014	31 de octubre 2014	X		X			

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 7 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	El Decreto No. 273 de 2013 adopto estructura orgánica el cual modernizo el Proceso de Direcccionamiento Estratégico. A se ha realizado la actualización de dicho proceso en la intranet. Cuenta con 2 indicadores: Oportunidad en la expedición de Licencias y cumplimiento al Plan de Desarrollo. El primero corresponde a la secretaria de Planeación y el segundo no está cuantificado ni publicado en la página web como lo establece el artículo 74 del Estatuto anticorrupción	X	03 de 2014	31 de octubre 2014	X						X
------------	---------------	--	---	------------	--------------------	---	--	--	--	--	--	---



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 8 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	La Atención a peticiones quejas y reclamos PQR es atendida por cada dependencia. Sin embargo no se encontró el registro consolidado del año 2013 por clase y canales de atención. La secretaria de educación cuenta con buzón de sugerencias, las demás dependencias no tienen buzón de sugerencias ni PQR como MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO establecido en el Plan anticorrupción de la entidad	X	07 de 2014	31 de octubre 2014	X						
------------	---------------	---	---	------------	--------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 9 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	Realizada la revisión documental del Proceso de Direccionamiento Estratégico en la intranet se encontró que los documentos del proceso están desactualizados y no se ha publicado MANUAL DE CALIDAD.	X	04 de 2014	31 de Agosto 2014	X	X			
23-04-2014	OLGA CASTILLO	Revisada las TRD DEL DESPACHO la serie 1000-05 programas y subserie 1000-03.02 de Gestión no hay registros ni carpetas	X	08 de 2014	31 de octubre 2014	X				

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 10 de 53

23-04-2014	OLGA CASTILLO	La actividad No. 6 del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano establece que se debe convocar a sectores (TRANSPORTE, SALUD, COMERCIO, COMUNIDAD, MUJER Y GENERO, SEGURIDAD, EDUCACION, CONSTRUCTORES , AGRICOLA, AMBIENTAL, JUVENTUDES, TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS) del municipio para socializar la gestión que realiza cada dependencia según su actividad acompañada con una rueda de prensa cada dos meses. En la evaluación del Plan anticorrupción no se encontró la realización de esta actividad..	X	09 de 2014	30 de Agosto 2014	X	X				
------------	------------------	---	---	---------------	----------------------	---	---	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 11 de 53

06-05-2014	OLGA CASTILLO	La actividad No. 13 del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano establece que la emisora de Interés Público de la Alcaldía de Fusagasugá se encuentra en construcción por temas internos del Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones y por tal motivo no está puesta en marcha en abril como está programado. Se hace necesario revisar la actividad y establecer fecha para su funcionamiento..	X	10 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X			
------------	---------------	--	---	------------	----------------------	---	---	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 12 de 53

06-05-2014	OLGA CASTILLO	La actividad 18 del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano establece que la oficina de comunicaciones debe Definir estrategias comunicacionales para dar a conocer el Plan en abril 29, julio y noviembre. Evaluado el Plan por la OCI, con corte 30 de abril de 2014 , No se evidencio estrategias para dar a conocer el plan 2014.	X	11 de 2014	31 de octubre 2014	X						
------------	------------------	--	---	---------------	-----------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 13 de 53

06-05-2014	OLGA CASTILLO	El Manual de imagen corporativa MA-CP-001 se encuentra publicado en la intranet. Esta desactualizado y en el falta incorporarle el uso y apropiación del Código Postal de Colombia por parte de la alcaldía en las comunicaciones oficiales, como lo expresa el decreto 0852 "Se entenderá que las entidades hacen uso del Código Postal en todas las comunicaciones que generen hacia la ciudadanía o con otras entidades del Estado, mediante la inserción del Código Postal junto con la dirección de la entidad, tanto en la papelería de la entidad como en sus comunicaciones electrónicas de carácter institucional.	X	12 de 2014	30 de Agosto de 2014	X						
------------	---------------	---	---	------------	----------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código: FO-CM-008****PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO****Versión: 2; junio
2014****Página: 14 de 53**

06-05-2014	OLGA CASTILLO	Realizado el análisis de la información entregada y publicada en la página web de la Alcaldía, se hace necesario informar el replanteo de los productos del Plan de Desarrollo, generar acciones correctivas a las metas que en el caso del proceso de Comunicación Pública superaron el cumplimiento para el periodo en un 800% y 500% ya que el principio de Planeación nos invita a que no exista subestimación ni sobre valoración de los productos a entregar lo cual genera	X	13 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X			
------------	------------------	---	---	---------------	-------------------------	---	---	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

**Versión: 2; junio
2014**

Página: 15 de 53

06-05-2014	OLGA CASTILLO	Se debe establecer el referente para la evaluación del plan de acción ya que tendríamos tres resultados diferentes del mismo: Cumplimiento a Plan de Desarrollo, Cumplimiento al Plan de acción replanteado y cumplimiento al indicador de eficiencia del proceso en lo referente a entrega de productos y actividades	X	14 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X			
------------	------------------	--	---	------------	----------------------	---	---	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código: FO-CM-008****PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO****Versión: 2; junio 2014****Página: 16 de 53**

08-05-2014	OLGA CASTILLO	El producto del programa DERECHOS HUMANOS CON TODOS del Plan de Desarrollo establece promover Coordinar e implementar el comité de promoción y difusión de los Derechos humanos en el Municipio de Fusagasugá. A la fecha de la auditoria no se encontró conformado ni funcionando dicho comité.	X	15 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X			
------------	---------------	--	---	------------	----------------------	---	---	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 17 de 53

08-05-2014	OLGA CASTILLO	<p>los productos del programa PARTICIPACION CIUDADANA del Plan de Desarrollo establece 4 productos para el fortalecimiento a instancias de participación y decisión comunitaria.. Según información del Secretario de Desarrollo Social esta actividad paso a la Secretaria de Gobierno, sin embargo allí no reposa ninguna información al respecto por lo que el proceso de Desarrollo Social debe establecer las acciones para adelantar esta actividad como responsable del mismo y en dado caso entregar los avances a la secretaria de Gobierno</p>	X		16 de 2014	30 de Agosto de 2014		X		X		
------------	---------------	--	---	--	------------	----------------------	--	---	--	---	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 18 de 53

08-05-2014	OLGA CASTILLO	los productos del programa AFORTUNADA TERCERA EDAD del Plan de Desarrollo el cual establece como producto la atención integral a la población vulnerable de la tercera edad en el Ancianato San Rafael, registra como responsable la secretaria de Salud, sin embargo esta actividad es desarrollada por la Secretaria de Desarrollo Social por lo que debe hacerse precisión en el replanteo del Plan acción para su evaluación.	X	17 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X			
------------	------------------	---	---	---------------	-------------------------	---	---	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 19 de 53

08-05-2014	OLGA CASTILLO	El Proceso reporta los resultados de los productos del Plan de desarrollo. Sin embargo no se encontraron estadísticas de los indicadores de gestión del proceso Desarrollo Social por lo que debe efectuarse el cálculo y reporte a la secretaria de Planeación, Programación económica.	X	18 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X		
08-05-2014	OLGA CASTILLO	Revisadas las actividades propuestas en la acción correctiva Modificar las TRD para la nueva dependencia corrigiendo errores. Las TRD están en proceso de elaboración, NO ESTAN ACTUALIZADAS. No cumple	X	19 de 2014	30 de Agosto de 2014	X	X		

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 20 de 53

06-05-2014	OLGA CASTILLO	Revisadas las actividades propuestas en la acción correctiva NO SE EVIDENCIA LA CARPETA DEL COMITÉ MPAL DE SEGURIDAD ALIMENTARIA. Según información del funcionario esta carpeta se encuentra en la secretaria de salud.	X	20 de 2014	31 de Octubre de 2014	X				X		
14-05-2014	MONICA SERRANO	SECRETARIA DE EDUCACION: NUEVO HORIZONTE No se lleva informe de consumo de servicios públicos (Informe de austeridad en el gasto publico), como instrumento de medición de eficiencia, efectividad y eficacia de la aplicación de políticas ley 115 de 1994,	X	21 de 2014	20 de enero de 2015	X						

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 21 de 53

14-05-2014	MONICA SERRANO	SECRETARIA DE EDUCACION: NUEVO HORIZONTE manual de contratación desactualizado	X	22 de 2014	20 de enero de 2015	X						
14-05-2014	MONICA SERRANO	SECRETARIA DE EDUCACION: NUEVO HORIZONTE expedición de acto administrativo de norma derogada comité de archivo	X	23 de 2014	20 de enero de 2015	X						
14-05-2014	MONICA SERRANO	SECRETARIA DE EDUCACION: INSTITUCION EDUCATIVA JOSE CELESTINO MUTIS El archivo 2013 no cumple en su totalidad con las normas de archivo y TRD	X	24 de 2014	20 de enero de 2015	X						

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código: FO-CM-008****PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO****Versión: 2; junio 2014****Página: 22 de 53**

21-05-2014	MONICA SERRANO	SECRETARIA DE EDUCACION: INSTITUCION EDUCATIVA JOSE CELESTINO MUTIS El archivo 2013 no cumple en su totalidad con las normas de archivo y TRD	X		25 de 2014	20 de enero de 2015	X					
18-07-2014	OLGA CASTILLO	AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE Revisadas las actividades propuestas en la acción correctiva No. 28 de 2013, Coordinar con MECI la aprobación de formatos y procedimientos. no cumplió.	X		26 de 2014	30 enero 2015	X					

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 23 de 53

18-07-2014	OLGA CASTILLO	AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE Revisadas las actividades propuestas en la acción correctiva No. 28 de 2013,organizar carpetas acorde a TRD. no cumplió.	X	27 de 2014	30 enero 2015	X						
18-07-2014	OLGA CASTILLO	La secretaria de Agricultura y Medio ambiente fue creada con el proceso de modernización y a la fecha de la auditoria no se encuentra publicado en la intranet los documentos del proceso ni la organización, codificación y formalización de los documentos de calidad del proceso (Caracterización, Procedimientos,	X	05 de 2014	30 enero 2015	X						

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 24 de 53

18-07-2014	OLGA CASTILLO	AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE construcción del Mapa de riesgos del proceso 2014, el cual debió ser entregado a la secretaria de Planeación en el mes de Junio de 2014	X	28 de 2014	30 enero 2015	X						
18-07-2014	OLGA CASTILLO	SECRETARIA AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE las TRD fueron construidas por los funcionarios del proceso, sin embargo no se encuentran aprobadas. presentación para aprobación en el comité de archivo de las Tablas de Retención Documental que ya ha construido el proceso	X	29 de 2014	30 enero 2015	X						

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 25 de 53

18-07-2014	OLGA CASTILLO	La secretaria de Transporte y Movilidad fue segregada del proceso de Desarrollo Integral del Territorio y a la fecha de la auditoria no se encuentra publicado en la intranet los documentos del proceso ni la organización, codificación y formalización de los documentos de calidad del proceso (Caracterización, Procedimientos, formatos, Indicadores del proceso) acorde al proceso de modernización del año anterior así como de la publicación actualizada en la página web de la secretaria	X	06 de 2014	30 enero 2015	X						
------------	------------------	--	---	---------------	---------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 26 de 53

18-07-2014	OLGA CASTILLO	La secretaria de Transporte y Movilidad construcción del Mapa de riesgos del proceso 2014, el cual debió ser entregado a la secretaria de Planeación en el mes de Junio de 2014	X	30 de 2014	30 enero 2015	X						
18-07-2014	OLGA CASTILLO	las TRD La secretaria de Transporte y Movilidad fueron construidas por los funcionarios del proceso, sin embargo no se encuentran aprobadas. presentación para aprobación en el comité de archivo de las Tablas de Retención Documental que ya ha construido el proceso	X	31 de 2014	30 enero 2015	X						



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 27 de 53

18-07-2014	OLGA CASTILLO	Con la modernización de la vigencia 2013, La secretaria de cultura fue segregada del proceso de Educación y Cultura y a la fecha de la auditoria no se encuentra publicado en la intranet los documentos del proceso ni la organización, codificación y formalización de los documentos de calidad del proceso (Caracterización, Procedimientos, formatos, Indicadores del proceso) acorde al proceso de modernización del año anterior	X	07 de 2014	30 enero 2015	X						
------------	---------------	---	---	------------	---------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código: FO-CM-008****PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO****Versión: 2; junio 2014****Página: 28 de 53**

18-07-2014	OLGA CASTILLO	Cultura: construcción del Mapa de riesgos del proceso 2014, el cual debió ser entregado a la secretaria de Planeación en el mes de Junio de 2014	X		32 de 2014	30 enero 2015	X						
18-07-2014	OLGA CASTILLO	Cultura: las TRD fueron construidas por los funcionarios del proceso, sin embargo no se encuentran aprobadas. Se requiere la presentación para aprobación en el comité de archivo de las Tablas de Retención Documental que ya ha construido el proceso	X		33 de 2014	30 enero 2015	X						



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 29 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	CONTINUIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 4.1 REQUISITOS GENERALES b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos, c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, mejora continua de estos procesos, y	X	34 de 2014	30 de Enero de 2015							
-----------------------	------------------	--	---	------------	---------------------	--	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 30 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad	X		34 de 2014	30 de Enero de 2015						
-----------------------	------------------	---	---	--	------------	---------------------	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 31 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	<p>5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que:</p> <p>a) la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y</p> <p>b) se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.</p> <p><i>incumpliendo el literal g del numeral 4.1, numeral 5.4.2 en sus literales a y b y numeral 8.5.1 de la NTCG1000:2009.</i></p>	X		35 de 2014	30 de Enero de 2015						
-----------------------	------------------	---	---	--	---------------	------------------------	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 32 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	En el año 2008 la Alcaldía de Fusagasugá implemento el Sistema de Gestión para la Calidad. En el año 2013, con el Decreto No. 273 del 30 de julio de 2013, moderniza la administración central, reorganiza, fusiona y crea secretarias y oficinas adoptando nueva estructura orgánica. No se ha dado continuidad al sistema de Gestión para la Calidad que ya traía la administración. Se reorganizaron procesos pero no se crearon los documentos necesarios para su operación. Solicitado el documento Plan de Calidad que contenga el Diagnostico, Planeación, Diseño, Implementación y evaluación del Sistema de Gestión para la Calidad este no fue aportado como tampoco el documento de planificación	X	35 de 2014	30 de Enero de 2015						
-----------------------	------------------	---	---	---------------	------------------------	--	--	--	--	--	--



		<p>4.2 GESTION DOCUMENTAL</p> <p>Solicitados el listado maestro de documentos y el listado maestro de documentos así como los procedimientos documentados</p> <p><i>Control de Documentos, Control de Registros y servicio no Conforme</i> estos no fueron proporcionados lo que constituye incumpliendo al <i>literal c y d del numeral 4.2 de la NTCG1000:2009.</i></p> <p>Preguntado a los auditados sobre el procedimiento que se sigue para aprobación de documentos del sistema de Gestión de la calidad y sus controles, referenciaron</p> <p>La entidad no ha determinado como prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación</p>																					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 34 de 53

<p>06 OCTUBRE 2014</p>	<p>OLGA CASTILLO</p>	<p>el Decreto No. 408 de 2008 "por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión en el que se encontró que entre las funciones del comité SIMCAF (MECI-CALIDAD) está el de revisar y aprobar los documentos de calidad en las cuales en sus actas presentan documentos del sistema analizados y aprobados sin embargo la entidad no ha documentado los controles necesarios incumpliendo lo establecido a los literales a,b,c,d,e, f y g del numeral 4.2.3. de la NTCG1000:2009 El Procedimiento PR-DI-001 ACUERDOS DE GESTION del proceso de Direccionamiento estratégico vigente a la fecha contiene en su alcance que este procedimiento debe cumplirse por todos los secretarios de despacho y jefes de oficina asesoras. No</p>	<p>X</p>		<p>36 de 2014</p>	<p>30 de Enero de 2015</p>	<p>X</p>					
--------------------------------	--------------------------	--	----------	--	-----------------------	--------------------------------	----------	--	--	--	--	--



		<p>5.2 ENFOQUE AL CLIENTE La entidad ha definido sus clientes internos y externos por proceso. Sin embargo no ha establecido los requisitos especificados del cliente, no cuenta con la relación de los equipos de calibración necesarios para la prestación del servicio, solo referencian los del proceso de convivencia y seguridad ciudadana, no fue proporcionado la tabla de requisitos del cliente que identifique las personas que autorizan la prestación del servicio, no ha determinado el seguimiento y la medición de los equipos que permitan medir y aumentar su satisfacción, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta:</p>																					
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUOVersión: 2; junio
2014

Página: 36 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	El Decreto No. 273 de 2013 adopto estructura orgánica el cual modernizo el Proceso de Direcccionamiento Estratégico. A se ha realizado la actualización de dicho proceso en la intranet. Cuenta con 2 indicadores: Oportunidad en la expedición de Licencias y cumplimiento al Plan de Desarrollo. El primero corresponde a la secretaria de Planeación y el segundo no está cuantificado ni publicado en la página web como lo establece el artículo 74 del Estatuto anticorrupción	X	37 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 37 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	La Atención a peticiones quejas y reclamos PQR es atendida por cada dependencia. Sin embargo no se encontró el registro consolidado del año 2013 por clase y canales de atención. La secretaria de educación cuenta con buzón de sugerencias, las demás dependencias no tienen buzón de sugerencias ni PQR como MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO establecido en el Plan anticorrupción de la entidad	X	37 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	---	---	------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 38 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION: El Decreto No. 408 de 2008 "por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión" describe al Jefe de Planeación como Directivo MECI-CALIDAD, revisada la Historia laboral del Jefe de Planeación MECI CALIDAD, no se encontró acto de delegación como tampoco registros de asistencia a las capacitaciones o formaciones en el SGC. Entrevistado el Directivo MECI-CALIDAD no proporciono evidencia sobre cómo asegura que se establecen	X	38 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 39 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se evidencio un Informe a la alta dirección en un acta del comité SIMCAF sin embargo no se evidencia la necesidad de mejora y no se encontraron los registros de las sensibilizaciones y toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad. La entidad cuenta con el Procedimiento PR-DI-001 ACUERDOS DE GESTION del proceso de	X	38 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código: FO-CM-008****PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO****Versión: 2; junio 2014****Página: 40 de 53**

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	Direccionamiento estratégico vigente a la fecha contiene en su alcance que este procedimiento debe cumplirse por todos los secretarios de despacho y jefes de oficina asesoras. No hay registros de acuerdos de gestión a la fecha, el proceso ya había sido objeto de Acción correctiva lo que constituye incumplimiento a los numerales 5.5.2 , , literales c,d y e del numeral 6.2.2 de la NTCG1000:2009.	X	38 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 41 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD El manual de calidad MA-DI-001, en su punto 10.3 y 10.5 enuncia que “La Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, en el marco del Decreto 273 de 2013, con el que se define la estructura y funciones de la Entidad, y el Decreto 137 de 2014, han establecido la Estructura funcional del Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá (SIMCAF), la cual permite visualizar la manera como han sido definidos los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad S.G.C y que La alta dirección ha asignado a un líder de proceso, para cada uno de los 17 procesos identificados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, quienes cuentan con responsabilidad y	X	39 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	---	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 42 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA: La entidad cuenta con el proceso de comunicación Pública que inicia con la asesoría en los procesos de difusión, divulgación, comunicación e información que se entrega a la comunidad y a los medios sobre las actividades desarrolladas en la administración municipal y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes. Pese a que su objetivo está determinado para la comunicación interna y externa esta no es medida en eficacia, eficiencia y efectividad al interior de la administración incumpliendo el <i>numeral 5.5.3 de la NTCG1000:2009</i>	X	40 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 43 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN La entidad cuenta con guía Revisión por la Dirección GU-DI-001, donde establece la revisión por la dirección cada año. Desde el año no ha realizado la revisión, Se encontró que se realizo revisión a los riesgos de los procesos sin embargo están desactualizados lo que genera incumplimiento al <i>literal d del numeral 5.1</i> , numeral 5.6.1, numeral 5.6.2 y numeral 5.6.3. El proceso ya había sido objeto de acción preventiva en la auditoría de gestión de la vigencia 2014 sin embargo a la fecha de la auditoria aun no se ha realizado.	X	41 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 44 de 53

<p>06 OCTUBRE 2014</p>	<p>OLGA CASTILLO</p>	<p>6.2 TALENTO HUMANO La entidad tiene definido los perfiles y competencias de los cargos de carrera administrativa y los de libre nombramiento y remoción. Evalúa los de carrera acorde a su desempeño como lo establece la normatividad aplicable, no obstante los funcionarios de libre nombramiento y remoción no cuentan con evaluación. La entidad cuenta con el Procedimiento PR-DI-001 ACUERDOS DE GESTION del proceso de Direcccionamiento estratégico vigente a la fecha el cual contiene en su alcance que este procedimiento debe cumplirse por todos los secretarios de despacho y jefes de oficina asesoras. No fueron proporcionados los registros de acuerdos de gestión</p>	<p>X</p>	<p>42 de 2014</p>	<p>30 de Enero de 2015</p>	<p>X</p>					
--------------------------------	--------------------------	---	----------	-----------------------	--------------------------------	----------	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 45 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	<p>6.3 INFRAESTRUCTUR A: Visitada la instalación del SISBEN se encontró: inadecuada infraestructura, no hay señalización, (techo deteriorado como se muestra en las imágenes 5, 6 y 7 , inadecuado ambiente de trabajo (factores físicos, ambientales, las sillas sin ergonomía, ruido, la temperatura, la humedad, olores , y deficiente iluminación). Se encontró extintor, con fecha de expiración vencida, se encontró moto IJY 68B creando un acto inseguro imágenes 8 y 9 .incumpliendo numeral 6.3 y 6.4</p> <p>Revisadas las solicitudes de visitas del SISBEN se encontró que en el área rural y según información del supervisor de visitas se encuentran atrasadas hace más de un año y</p>	X	43 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 46 de 53

<p>06 OCTUBRE 2014</p>	<p>OLGA CASTILLO</p>	<p>7. PRESTACION DEL SERVICIO La entidad presta sus servicios misionales a través de 9 procesos, 6 de apoyo, 1 estratégico y 1 de evaluación. La planeación de la prestación del servicio se realiza a través del plan de desarrollo cuatrienal "FUSAGASUGÁ CONTIGO, CON TODO", para la vigencia 2012 – 2015. (Acuerdo no. 037 de 2012), el cual contiene el Plan Estratégico, el Plan Plurianual de Inversiones y el esquema para el gerenciamiento seguimiento y evaluación para la rendición de cuentas. El plan está compuesto por una Visión estratégica, el enfoque poblacional diferencial y cuatro componentes misionales,</p>	<p>X</p>		<p>44 de 2014</p>	<p>30 de Enero de 2015</p>	<p>X</p>					
--------------------------------	--------------------------	---	----------	--	-----------------------	--------------------------------	----------	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 47 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	compuestos a su vez por 19 sectores 59 programas y 507 metas incluidas de resultado y producto. El Plan de Desarrollo contiene metas de Producto, de Resultado y de Gestión. Los controles ejercidos para verificar su cumplimiento siguen , la metodología del Departamento Nacional de Planeación para la evaluación del documento Plan de desarrollo es decir evalúan solo metas de producto. Revisada la pagina web de la entidad se encuentra publicado el plan de acción de la entidad 2014 el cual contiene metas de producto replantada por algunas secretarias que participan en el plan de Desarrollo pero no contiene el plan de acción de la	X		44 de 2014	30 de Enero de 2015	X					
-----------------------	------------------	--	---	--	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 48 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	totalidad de procesos ni su medición como tampoco implementación de actividades de aceptación, en su entrega y posteriores a la entrega del servicio y los riesgos de mayor probabilidad e impacto incumpliendo lo establecido en los literales e, f y g del numeral 7.5.1, literales a, b,c,d y e del numeral 7.5.2 de la NTCGP1000:2009	X	44 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	---	---	------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--

**FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 49 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	DISEÑO Y DESARROLLO Revisadas las funciones de la oficina de Gestión de Proyectos se describen las etapas de los proyectos de interés municipal sin embargo este no hace parte del diseño y desarrollo. En entrevista con los auditados sobre el diseño y desarrollo se referencio a la secretaria de Infraestructura como responsables del diseño y desarrollo sin embargo esta no proporciono los resultados de los diseños y desarrollos, de la revisión, validación y control a los mismos.	X	45 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	---	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 50 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	No se encontró en el manual de calidad ni en los documentos proporcionados por los auditados consistentes en las caracterizaciones de los procesos, la forma en que la entidad planifica, Revisa, valida y controla el diseño y desarrollo lo que genera incumplimiento al numeral 7.3: <i>literales a,b y c del numeral 7.3.1 literales a,b,c y d del numeral 7.3.2, literales a,b,c y d del numeral 7.3.3, literales a y b del numeral 7.3.4, numeral 7.3.5,numeral 7.3.6 y numeral 7.3.7 de la NTCGP1000:2009</i>	X	45 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 51 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD: Revisados los PQR de la entidad, se encontró que cada dependencia da respuesta a las peticiones de los clientes. Preguntado por los informes y estadísticas y encuestas de satisfacción del cliente del mes de septiembre de 2014 se referencio a la secretaria General como responsable de su consolidación sin embargo esta secretaria no proporciono los datos y referencio la ventanilla de atencion. Al preguntarse en la ventanilla de atención los funcionarios hacen claridad que la estadística que se lleva allí es de la correspondencia y que se realiza manual	x		46 de 2014	30 de Enero de 2015	x					
-----------------------	------------------	--	---	--	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 52 de 53

<p>06 OCTUBRE 2014</p>	<p>OLGA CASTILLO</p>	<p>porque el sistema se daña hace más de cuatro meses. En cuanto a las encuestas de satisfacción cuentan con los formatos y algunas encuestas tabuladas por la secretaria de Planeación del servicio prestado por su secretaria. Por lo expuesto, la entidad no ha identificado el servicio por medios adecuados, a través de toda la prestación del servicio, su estado con respecto a los requisitos del cliente controlar y registrar la identificación del servicio, realizar seguimiento a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos y mantener registros incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.3 y 8.21 de la NTCG1000:2009.</p>	<p>X</p>		<p>46 de 2014</p>	<p>30 de Enero de 2015</p>	<p>X</p>					
--------------------------------	--------------------------	---	----------	--	-----------------------	--------------------------------	----------	--	--	--	--	--



FORMATO ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: FO-CM-008

PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión: 2; junio 2014

Página: 53 de 53

06 OCTUBRE 2014	OLGA CASTILLO	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO CONFORME La entidad no asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. No ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar servicio no conforme.	X	47 de 2014	30 de Enero de 2015	X						
-----------------------	------------------	--	---	---------------	------------------------	---	--	--	--	--	--	--

C: Correctiva P: Preventiva
Ab: Abierta Ce: Cerrada