|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PROCESO** | **PROCEDIMIENTO** |  | **FECHA** |
| 1 | Gestión de la comunicación y la Información | Soporte a usuarios |  | 04/08/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO CONFORMIDAD DETECTADA** | | | | | | |
| **Revisión por la Dirección** | **Auditoría interna** | **Auditoría externa** | **PQR** | **Servicio NO Conforme** | **Autocontrol del proceso** | **Análisis de riesgo** |
|  | x |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD** |
| Realizar seguimiento y control al estado de los equipos de cómputo y de audiovisuales entregados en calidad de préstamo a funcionarios y contratistas de la entidad. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Firma de quien solicita la Acción** |  | **Firma del auditado** |  |

|  |
| --- |
| **CORRECTIVO** |
| Basados en el registro que mantiene la Oficina de Sistemas de los responsables de los elementos de cómputo en préstamo para trabajo en casa, iniciamos un proceso de seguimiento telefónico sobre el estado actual de funcionamiento e integridad física de los computadores para remitir reporte a las secretarias y gerencias sobre aquellos que presenten novedades. Una vez se dictamine el retorno a labores dentro de las instalaciones de la institución se programará el primer mantenimiento de equipos de cómputo con la participación de la empresa contratista propietaria de los equipos de cómputo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Firma de quien aplica el correctivo** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acción Correctiva** |  |  | **Acción Preventiva** |  |  | **Acción de Mejora** | X |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD**  **PROBLEMA** | | | | |
| **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** | **¿Por qué?** |
| Se requiere identificar que los funcionarios están utilizando las herramientas entregadas |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PLAN DE MEJORA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Que (acción correctiva)** | **Cómo** | **Cuándo** | **Quién** | **Fecha de**  **Seguimiento** |
| Indicadores de atención de servicios | Registro de incidencias en el GLPI | Agosto 31/2020 | Oficina de Sistemas | Septiembre 30/2020 |
| Diseño de Plan de mantenimiento de computadores | Plan de mantenimiento 2020-2021 | Septiembre 30/2020 | Oficina de Sistemas | Diciembre 30/2020 |
| Registro de llamadas a los usuarios que cuentan con equipos de la alcaldía realizando labores de trabajo en casa | Registro de llamadas | Agosto /2020 | Oficina de Sistemas | Diciembre 30/2020 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preparado por:** | **Aprobado por:** | **Fecha** |
| Carolina Cahuana Herrera | Cesar Consuegra Martínez | 14/08/2020 |

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (Verificación de la eficacia de la acción)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha de Seguimiento** | **Responsable** | **Resultado** |
| 30/09/2020 | Milena Cedeño | Indicadores de atención registrados en el GLPI y consolidados en indicadores |
| 30/09/2020 | Milena Cedeño | El plan de mantenimientos se realizará durante el ultimo trimestre del 2020, para dar inicio al 2021 |
| 30/09/2020 | Milena Cedeño | Registro de llamadas realizadas a los funcionarios |

|  |
| --- |
| **Observaciones** |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO A LA NO CONFORMIDAD** | | | | |
| **Nombre del auditor** | **Firma** | **Fecha** | **Abierta** | **Cerrada** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |